

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Eletronuclear S.A.

Rio de Janeiro/RJ, 2024



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

IZABELA MOREIRA CORREA
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 Corrleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Flávia Lopes Pena

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Eletronuclear S.A.

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

Período avaliado: novembro/2022 – outubro/2023.

Data de execução: janeiro/2024 – setembro/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Eletronuclear S.A., unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela 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 CGU nº 581/2021 e 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 as atividades de ouvidoria de forma parcial, embora, busque pela conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como inobservância no sítio do órgão de aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência; e necessidade de ampliação e melhoria dos fluxos institucionalizados.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada buscaram identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- ✓ Atuar junto à gestão da Eletronuclear para que o sítio eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 (art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- ✓ Criar e publicizar fluxos para todas as manifestações de ouvidoria recebidas e cadastrar na Plataforma Fala.BR toda manifestação recebida por outro meio e/ou por outra área.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
ELETRONUCLEAR	Eletronuclear S.A.
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IN	Instrução Normativa
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OIN.CA	Ouvidoria Interna da Eletronuclear
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
1. Boas práticas	10
1.1. Divulgação interna da Ouvidoria através da Campanha “Não se cale!”	10
2. Achados	10
2.1. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico	10
2.2. Necessidade de criar fluxos para todos os tipos de manifestações e colocá-los em transparência ativa	11
2.3. Tratamento inadequado de manifestações.....	13
2.4. Recebimento de denúncias por canal diverso à Plataforma Fala.BR	14
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES	17
Apêndice A	18
Apêndice B.....	35
Apêndice C.....	44
Apêndice D	45

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 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 pela unidade setorial 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 CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal 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 UA¹, 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.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período 01/11/2022 a 31/10/2023 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.BR², no Painel *Resolveu?*³, 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 **01/11/2022 a 31/10/2023**, 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 Eletronuclear S.A.**, sociedade de economia mista vinculada ao Ministério de Minas e Energia – MME. Está regimentalmente ligada ao Conselho de Administração na estrutura organizacional, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <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 Eletronuclear S.A.

1. Boas práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição:

1.1. Divulgação interna da Ouvidoria através da Campanha “Não se cale!”

As boas práticas devem refletir em entregas a gestores e à sociedade, buscando o aprimoramento de suas atividades e de seus resultados, conforme previsto no Art. 79 da Portaria CGU nº 581/2021.

Embora esse aprimoramento não tenha sido realizado por meio de projeto, entende-se de suma importância ressaltá-lo, uma vez que atende ao público interno da UA, divulga a utilização da Plataforma Fala.BR, esclarece as nomenclaturas e dúvidas recorrentes sobre manifestações de Ouvidoria, evitando o retrabalho e otimizando o tempo para focar efetivamente nas atividades previstas na legislação.

Conforme disposto no Apêndice A.6, os canais de atendimento são divulgados para o público interno através do site e de campanhas internas de divulgação. Além disso, no último ano (2023) foi realizada uma campanha em parceria com a Comissão de Ética e a Assessoria de Apuração de Denúncias – AAP.DE, nomeada “Não se cale!”, com exposição de vídeos gravados e uma live. Houve fixação de cartazes e adesivos em diversas instalações da empresa, como portas de banheiros, ônibus internos e murais, divulgando a Plataforma Fala.BR para registro de manifestações, além de esclarecer a função de cada unidade no recebimento de manifestações.

2. Achados

2.1. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

A partir do detalhamento no Apêndice A item A.6 deste Relatório e em consulta realizada em 19/03/2024 à página da Eletronuclear⁴, não foram localizadas as **informações negritadas** a seguir. Deve-se observar principalmente os itens grifados, dispostos no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

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

⁴ <https://www.eletronuclear.gov.br/Paginas/default.aspx>

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?”**;
- (...)
- 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.**

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 CGU nº 581/2021 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 claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

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.

2.2. Necessidade de criar fluxos para todos os tipos de manifestações e colocá-los em transparência ativa

Apesar de a UA possuir a IN nº 12.04/2023, a qual regulamenta os procedimentos para recebimento e encaminhamento de manifestações na modalidade denúncia no âmbito da Eletronuclear, as demais tipologias não possuem fluxos institucionalizados, indo de encontro à Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 42: As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Da reprodução parcial da IN nº 12.04/2023, disposta no Apêndice A item A.6, verifica-se a carência de detalhes operacionais sobre o tratamento das denúncias, no que se refere ao recebimento das Denúncias/Comunicações por outras áreas ou outros meios, que não a Plataforma Fala.BR e, embora descrito de forma textual, faz-se necessário o detalhamento de fluxo específico de denúncias que envolvam membros da alta administração que melhor se adequem as previsões da Portaria nº 581/2021.

A implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda relação com a necessidade de otimização, atendimento e uniformização dos procedimentos para recepção e tratamento das manifestações contidas no Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; no Decreto 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 CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21.

A exemplo dos benefícios da definição dos fluxos internos é possível citar:

- ✓ Uniformidade de tratamento das manifestações, que será observada mesmo após a troca do titular da unidade;
- ✓ Redução dos prazos de resposta ao cidadão;
- ✓ Aumento dos índices de satisfação;
- ✓ Melhor interlocução com as demais unidades do órgão;
- ✓ Identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.
- ✓ Delimitar, com clareza, os responsáveis por cada etapa/atividade ou processo;
- ✓ Estimar recursos, mão de obra, insumos e tempo necessários para a atividade;
- ✓ Definir os padrões dos procedimentos da gestão e do operacional;
- ✓ Definir e revisar funções, responsabilidades e autoridades entre os colaboradores da Ouvidoria;
- ✓ Eliminar o retrabalho, as atividades redundantes e desnecessárias.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário é de extrema importância e trará outros benefícios para atividades da unidade, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da Eletronuclear durante o processo; e
- c) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade.

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Além disso, os fluxos de tratamento contribuir para mitigar o risco da descontinuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020. Em relação às Comunicações com teor de outras manifestações, que a UA entende importante tratar internamente, o fluxo permitirá que todas as manifestações recebam tratamento padronizado, diferente do ocorrido especificamente nas Comunicações analisadas, conforme disposto no Apêndice A item A.12.

O normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação e de cada área envolvida.

2.3. Tratamento inadequado de manifestações

Verificamos na análise das amostras que algumas manifestações contendo assuntos semelhantes, como Denúncia ou Comunicação foram tratadas sendo encaminhadas para a área apuratória, enquanto outras foram arquivadas com a justificativa de que *“continham teor de Reclamação e seriam tratadas internamente”*.

Além disso, embora todos os arquivamentos realizados no período analisado estejam motivados e justificados, observa-se que nas Comunicações não há uma padronização tanto na marcação da escolha do motivo na Plataforma Fala.BR quanto para o arquivamento ou tratamento interno.

Além disso, o acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade necessita ser aprimorado. Em resposta ao QA foi informado que a Comissão de Ética e a Assessoria de Apuração de Denúncias não informam à Ouvidoria a conclusão das apurações, impossibilitando a UA de retroalimentar de forma adequada e tempestiva a Plataforma Fala.BR a fim de informar ao manifestante sobre o resultado das apurações e indicar a resolutividade de forma assertiva na Plataforma, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 19, § 4º):

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

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

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

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

2.4. Recebimento de denúncias por canal diverso à Plataforma Fala.BR

Conforme descrito no Apêndice A item A.6, a Comissão de Ética da Eletronuclear recebe denúncias e representações diretamente, respaldada pela Resolução da Comissão de Ética Pública nº 10/2008. Essas denúncias **não são cadastradas na Plataforma Fala.BR**, assim como **não há retorno das conclusões das manifestações** tramitadas pela Ouvidoria para a CE a fim de retroalimentar a resposta conclusiva ao usuário.

Tal prática encontra-se em desacordo com a legislação que rege o Sistema de Ouvidorias Federais – SisOuv:

- Art. 10º da Lei nº 13.460/2017, que prevê que as manifestações serão dirigidas à ouvidoria do órgão ou entidade, podendo o usuário apresentar manifestações em outras áreas, **na inexistência desta** (§3º do Art. 10 da Lei nº 13.460/2017).
- O Decreto nº 10.153/2019, Art. 4º relata: *“A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018: § 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.”*
- Portaria CGU nº 581/2021 - Seção II - Do tratamento de manifestações de ouvidoria; Art. 12:

O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - **registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;**

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando couber; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

V - análise prévia da manifestação; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

§ 1º Quando couber, **consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:**

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

- Decreto nº 10.153/2019, Art. 6º-B: **As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.**
- Portaria CGU nº 581/2021, Art. 13, § 3º: **Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria.**
- Portaria CGU nº 581/2021, Art. 24: **Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.**

(grifo nosso)

Para além de cumprir a legislação, a importância de cadastrar todas as manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR permite tratamento isonômico; auxilia nas análises gerenciais de dados capazes de auxiliar à alta gestão e permite uma análise quantitativa real das manifestações recebidas na Unidade e garante que todas as manifestações sejam registradas e devidamente contabilizadas no Painel *Resolveu?*.

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 Eletronuclear, em ordem de prioridade:

- I. 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 CGU nº 581/2021 (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 CGU nº 581/2021, Art. 52 (art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024);
- II. Aprimorar o processo de tratamento das manifestações nos quesitos resolutividade e justificativas de arquivamento conforme Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; Decreto 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 CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21 (Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 21 a 37);
- III. Criar fluxos para todas as tipologias de manifestações, adequar o fluxo existente para denúncias, inserindo ações a serem realizadas quando as manifestações forem recebidas por outra área diversa da Ouvidoria e por outras formas e colocá-los em transparência ativa a fim de atender o

disposto contido no Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; no Decreto 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 CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21 (Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 21 a 37);

- IV. Realizar tratativas junto a alta gestão da Eletronuclear, sustentadas pelos resultados desta avaliação, para que as denúncias sejam todas recebidas pela Ouvidoria ou cadastradas na Plataforma Fala.BR pela Comissão de Ética, evitando utilização de formulário diverso para este fim, atendendo ao disposto Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 10.153/2019.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada algumas atividades de ouvidoria, a saber: a qualidade das respostas às manifestações na Plataforma Fala.BR, capacitação da força de trabalho da Ouvidoria, utilização dos dados oriundos das manifestações apoiar à alta administração, porém, realiza de forma ainda parcial outras atividades descritas nos achados, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, atual 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 Eletronuclear.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/11/2022 a 31/10/2023**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aumentar a transparência e visibilidade das ações executadas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: amadurecimento da estrutura de ouvidoria por meio da elaboração de fluxos atualizados de trabalho; melhoria da qualidade e resolutividade das respostas ao cidadão e ampliação das ações de transparência ativa por meio da publicação de suas atribuições e resultados no site da Instituição, aspectos esses que deverão acarretar no fortalecimento institucional da unidade 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 do órgão ou entidade da UA	Sociedade de Economia Mista
Posição no Organograma	Diretamente ligada ao Conselho de Administração
E-mail	ouvidoria@eletronuclear.gov.br
Página na Internet	https://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx
Endereço	Rua Candelária, nº 65, 16º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ
Canais de Atendimento	A Ouvidoria da Eletronuclear disponibiliza à sociedade os seguintes canais de atendimento: <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Fala.BR; • E-mail (ouvidoria@eletronuclear.gov.br); • Telefone; • Presencialmente (R. Candelária, 65 – 16º andar).
Horário de funcionamento	Não consta no site.
Ouvidor	Juliana Fernandes da Silva
Ouvidor Substituto	NÃO POSSUI

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

As competências da UA estão designadas na seguinte **IN nº 12.03, em sua 4ª Revisão, com data de emissão de 04/10/2023:**

5. DIRETRIZES

5.1 Orientações Gerais

5.1.1 Através de sua atuação a ouvidoria deve promover a participação social como método de governo e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

5.1.2 A atividade de Ouvidoria é diretamente vinculada ao Conselho de Administração da Empresa.

5.1.3 A Ouvidoria não substitui nenhum canal de comunicação, Unidade Organizacional, órgão de classe ou representativo existente.

5.1.4 Deve-se prezar pelo sigilo do conteúdo, da identidade e dos dados do manifestante.

5.1.5 É assegurada proteção institucional contra eventuais tentativas de retaliação aos manifestantes, conforme o Código de Conduta Ética e Integridade da Eletronuclear. I. Eventual retaliação a manifestantes deve ser tratada conforme previsto na Portaria 581 de 09/03/2021.

5.1.6 A Ouvidoria deve atuar em colaboração com as demais ouvidorias do Poder Executivo federal e estar comprometida com a integração destas sem, no entanto, deixar de zelar pela autonomia das ouvidorias.

5.1.7 As manifestações podem ser encaminhadas à Ouvidoria da Eletronuclear das seguintes formas: I. Pela plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, onde o cidadão pode registrar manifestações de Ouvidoria, Solicitações de Acesso à Informação (SIC), Denúncias e pedidos de simplificação e desburocratização de processos (Simplifique!); II. pelo e-mail: (ouvidoria@eletronuclear.gov.br); III. Ou ainda presencialmente, na unidade da Ouvidoria localizada na sede da Eletronuclear.

5.1.8 Deve ser avaliado, por meio de pesquisa de percepção dos manifestantes, os serviços prestados de recebimento e tratamento das manifestações, nos aspectos de acessibilidade, confiabilidade e efetividade.

5.1.9 Devem ser elaborados relatórios de gestão trimestral e anual, indicando o número de manifestações recebidas no período de referência, os tipos de manifestações, a análise dos pontos recorrentes e demais indicativos que venham a ser pertinentes. I. Os relatórios de gestão trimestral e anual devem ser encaminhados ao Conselho de Administração da Eletronuclear e o relatório anual deve ser disponibilizado no site da Empresa.

(....)

6. COMPETÊNCIAS

6.1 Ouvidoria da Eletronuclear

6.1.1 Propor ações e sugerir prioridades em relação as atividades de ouvidoria;

6.1.2 Acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

6.1.3 Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

6.1.4 Promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

6.1.5 Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;

6.1.6 Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

6.1.7 Receber, registrar, analisar, dar tratamento formal e adequado e responder às manifestações de acordo com as diretrizes e prazos estabelecidos nessa norma.

6.1.8 Dar andamento pertinente às manifestações recebidas, visando garantir os direitos dos manifestantes, fortalecendo os princípios da ética e transparência nas suas relações com a Empresa. I. Encaminhar às áreas envolvidas a manifestação e solicitar as informações e os documentos

necessários para resposta, bem como comunicar-se, sempre que necessário, com as áreas envolvidas para obter esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da manifestação. II. Caso a resposta não seja encaminhada pela área envolvida no prazo definido no subitem 5.2.14, reiterar a comunicação sobre a manifestação, com cópia ao titular do órgão executivo de direção superior da respectiva área. III. No caso da impossibilidade de fornecer resposta integral ao manifestante, respondê-lo parcialmente, com o máximo de informações disponíveis, respeitando o prazo máximo para envio de respostas, conforme consta no subitem 5.2.14.

6.1.9 Auxiliar na identificação de pontos críticos, visando a melhoria dos processos e procedimentos de trabalho e dos bens e serviços prestados pela Eletronuclear, bem como na melhoria da formulação das políticas corporativas. I. Produzir indicadores e dados quantificados das informações contidas nas manifestações, com a finalidade de buscar as melhorias citadas neste subitem. II. Tratar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos manifestantes. III. Informar ao Conselho de Administração, através de relatórios trimestrais e anuais, dados indicativos de satisfação dos manifestantes e dos demais indicadores, sugerindo medidas de aprimoramento das atividades.

6.1.10 Informar ao Conselho Fiscal, através de relatórios trimestrais, os conteúdos presentes nas manifestações recebidas sem, contudo, revelar informações sigilosas.

6.1.11 Promover o atendimento das manifestações, adotando atitude preventiva em relação a arbitrariedades, retaliações ou abuso de poder.

6.1.12 Realizar as tarefas relacionadas a denúncias registradas através da plataforma Fala.BR, cumprindo-se o prazo determinado e prezando pela manutenção do sigilo necessário à investigação.

6.1.13 Informar ao manifestante, sempre que possível, sobre qual a instituição competente para prestar esclarecimentos caso o objeto da demanda apresentada seja de competência de outra instituição que não a Eletronuclear.

6.1.14 Administrar e responder as solicitações do Serviço de Informação ao Cidadão relativas à Eletronuclear, exercendo as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

6.1.15 Administrar e responder as solicitações enviadas através do formulário Simplifique! disponível na plataforma Fala.BR, quando direcionadas à Eletronuclear nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

6.1.16 Administrar e responder as manifestações do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), disponível na plataforma Fala.BR, quando direcionadas à Eletronuclear.

6.1.17 Promover a mediação em situações de conflitos identificadas em manifestações registradas.

(Grifo nosso)

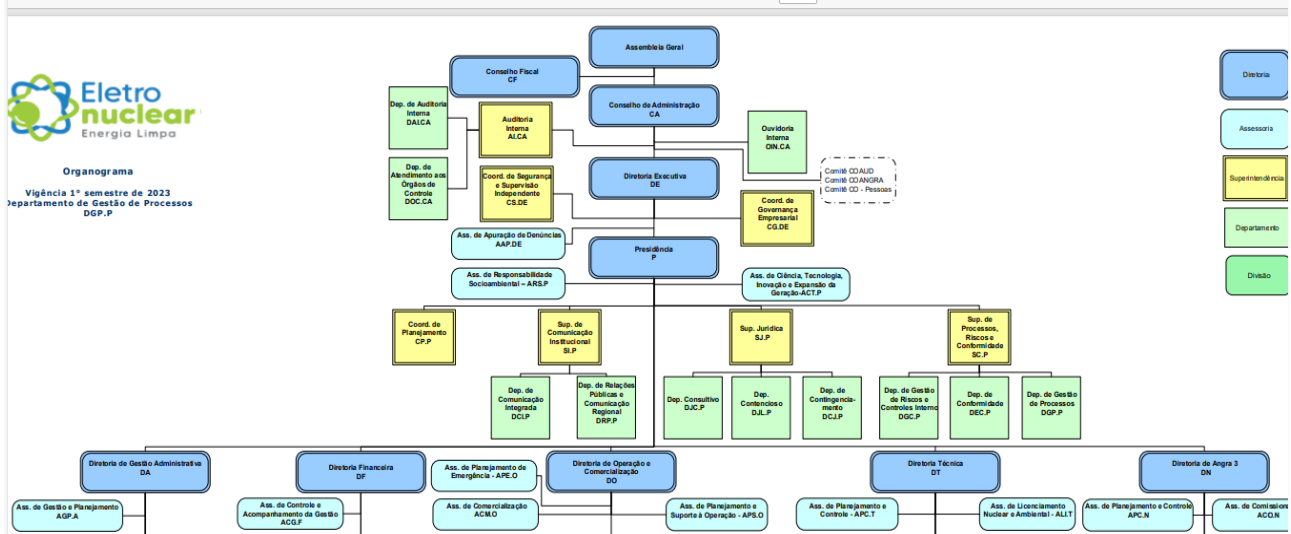
A.3 Normativos Internos

A UA é regulamentada pela **IN nº 12.03, em sua 4ª Revisão, com data de emissão de 04/10/2023.**

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A OIN.CA – Ouvidoria Interna da Eletronuclear está diretamente ligada ao Conselho de Administração conforme Organograma⁵ abaixo:

Figura 01: Organograma



Fonte: QA da Eletronuclear respondido.

A força de trabalho na Ouvidoria é composta por três pessoas: a Ouvidora, uma funcionária efetiva e uma funcionária terceirizada.

A composição atual da força de trabalho possui escolaridade no nível de especialização, com experiência de no mínimo um ano atuando na ouvidoria e todas atuam diretamente com as denúncias recebidas. Não há programa de treinamento regular.

A sede da UA, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, dispõe de estrutura física adequada, inclusive possibilitando o atendimento presencial de forma reservada, conforme pudemos constatar em visita realizada in loco.

A.5 Mandato do Ouvidor

Sabe-se que a Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do Art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A Circular Geral da Eletronuclear nº 001/2024, designa a empregada Juliana Fernandes Silva, para exercer o cargo de confiança de Ouvidora Interna da Eletronuclear

⁵ O organograma completo pode ser encontrado no link: <https://www.eletronuclear.gov.br/Quem-Somos/Governanca/Documents/Visio-Organograma%20GeralTitulares%20e%20Ramais-03-11-23.pdf>

S.A. para o mandato de 2023 a 2026 (podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período (Art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020).

Foi solicitada a indicação da atual Chefe da Ouvidoria à CGU, cuja aprovação ocorreu por meio do Ofício nº 19531/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 13/12/2023.

A.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Eletronuclear disponibiliza, de forma centralizada, os seguintes canais de atendimento, como pode ser visto no link: <https://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx>:

- Plataforma Fala.BR;
- E-mail (ouvidoria@eletronuclear.gov.br);
- Telefone: (21) 2588-7115
- Presencialmente (R. Candelária, 65 – 16º andar).

No sítio eletrônico da Eletronuclear observado em 18/03/2024 (havia o aviso “página em manutenção”), na página principal existe uma aba “Ouvidoria”. Ao clicar aparecem:

1. “Fazer manifestação” (encaminha para a Plataforma Fala.BR);
2. “Acompanhar manifestação”;
3. “Apresentação” (constam objetivos da Ouvidoria e Relatórios anuais);
4. “Ouvidoria” (link para a Plataforma Fala.BR, nome da Ouvidora e data de nomeação);
5. “Contato e links relacionados” (formas de contato com a Ouvidoria e links para o Código de conduta e de ética, Programa anticorrupção, Pró-equidade de gênero, Transparência pública e Relatório anual de ouvidoria 2022).

eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx

< VOLTAR

OUVIDORIA

Ouvidoria da Eletronuclear

Home · Participação Social · Ouvidoria · Ouvidoria da Eletronuclear

FAZER MANIFESTAÇÃO ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO

Apresentação Ouvidoria Contato e Links Relacionados

Desde 12/11/2007 a Eletronuclear, com intuito de facilitar o diálogo entre o público e a empresa, colocou à disposição da população um sistema de Ouvidoria para cadastro de manifestações.

A Ouvidoria da Eletronuclear está empenhada em se relacionar com diversas áreas da empresa, agindo com transparência, integridade, respeito e imparcialidade, para que as respostas às demandas apresentadas pelos cidadãos sejam objetivas e precisas. Com isso, além de colaborar para que as pessoas exerçam sua cidadania plena, abrimos caminhos para aperfeiçoar os serviços oferecidos à população.

O objetivo de uma Ouvidoria é um só: ser um canal capaz de contribuir para o fortalecimento da cultura cidadã, unidade e respeito à diversidade, atuando através do diálogo, proporcionando uma maior aproximação com a sociedade.

Itens Relacionados

Arquivos	Links
Relatório Anual Ouvidoria 2022 PDF - 1,33 MB	
Relatório Anual Ouvidoria 2021 PDF - 1,72 MB	
Relatório Anual Ouvidoria 2020 PDF - 695,33 KB	
Relatório Anual Ouvidoria 2019 PDF - 1,29 MB	
Relatório Ouvidoria Anual 2018 PDF - 1,46 MB	
Código de Conduta Ética e Integridade 2018 PDF - 936,99 KB	

Conforme normativos internos citados anteriormente, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é realizado utilizando a capacidade operacional da unidade avaliada.

As manifestações recebidas por canais diversos de Ouvidoria (formulário eletrônico, telefone, carta, atendimento presencial e outros) são registradas na Plataforma Fala.BR, com exceção das denúncias realizadas diretamente à Comissão Ética, nesse caso as manifestações são recebidas, tratadas e finalizadas na CE. Segundo o QA, desde janeiro de 2024 as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros canais que não sejam a Plataforma Fala.BR são registradas na Plataforma utilizando-se do CPF da Ouvidora, Juliana Fernandes, para que seja possível a concentração da totalidade de manifestações recebidas pela ouvidoria no canal. O mesmo tem sido praticado para as reclassificações de tipo de manifestações. Isto porque, em grande parte as manifestações são anônimas e a Plataforma não permite o registro de manifestações sem informar um CPF, à exceção da “Comunicação”.

Em relação a esse procedimento, em visita à UA, ficou ajustado que não utilizariam o CPF da Ouvidora para recadastrar Comunicações como Reclamações, a fim de evitar a duplicidade de manifestações gerando um quantitativo impreciso e equivocado para unidade no Painel *Resolveu?*. Além disso, continuarão tratando as Comunicações com teor de Reclamação internamente.

Os canais de atendimento são divulgados para o público interno através do site e de campanhas internas de divulgação. Além disso, no último ano (2023) foi realizada uma campanha em parceria com a Comissão de Ética e a Assessoria de Apuração de Denúncias – AAP.DE, nomeada “Não se cale!”, com exposição de vídeos gravados e uma live. Houve fixação de cartazes e adesivos em diversas instalações da empresa, como portas de banheiros, ônibus internos e murais, divulgando a Plataforma Fala.BR para registro de manifestações, além de esclarecer a função de cada unidade no recebimento de manifestações.

Figura 02: Campanha “Não se cale!”: Vídeo sobre denúncias



Fonte: QA da Eletronuclear respondido.

Figura 03: Campanha “Não se cale!”: Adesivo



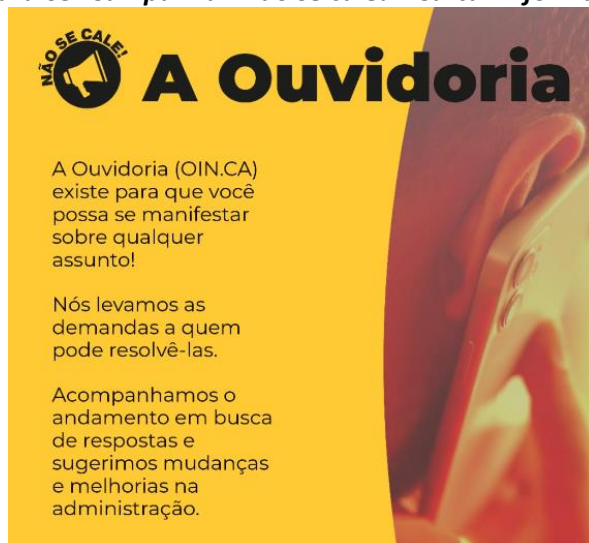
Fonte: QA da Eletronuclear respondido.

Figura 04: Campanha “Não se cale!”: Palestra



Fonte: QA da Eletronuclear respondido.

Figura 05: Campanha “Não se cale!”: Cartaz informativo



Fonte: QA da Eletronuclear respondido.

A Comissão de Ética da Eletronuclear - CE, mediante competência legal da Resolução da Comissão de Ética Pública nº 10/2008: “VIII - receber denúncias e representações contra servidores por suposto descumprimento às normas éticas, procedendo à apuração” recebe denúncias diretamente, que **não são cadastradas na Plataforma Fala.BR**, assim a UA não acessa ao quantitativo e ao teor das manifestações para ações gerenciais. Além disso, **não há retorno das conclusões das manifestações** tramitadas pela Ouvidoria para a CE a fim de retroalimentar a resposta conclusiva ao usuário.

A IN nº 12.04/2023, a qual trata do Sistema de Gestão de Tratamento de Denúncias, publicada em 13/06/2023, descreve o fluxo de tratamento de denúncias, incluindo a entrada pela Ouvidoria através da Plataforma Fala.BR e as competências de cada setor, no que diz respeito às denúncias:

(...)

4.3. Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Canal externo e independente administrado pela Controladoria-Geral da União para concentrar em plataforma única os serviços disponíveis para manifestação de cidadãos que queiram se direcionar a órgãos da administração pública, inclusive denúncias. (Fonte: IN 12.03).

(...)

5.1.1. A Eletronuclear disponibiliza, aos seus colaboradores e ao público externo, o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, como Canal de Denúncias externo e independente.

5.1.2. Os denunciantes devem ser orientados a registrar a denúncia através do Canal de Denúncias da Eletronuclear disponibilizado na Intranet/NucWeb e website da Eletronuclear, bem como através do endereço <https://falabr.cgu.gov.br/>.

(...)

6. COMPETÊNCIAS

6.1. Ouvidoria – OIN.CA

6.1.1. Realizar análise preliminar das denúncias.

6.1.2. Arquivar ou encaminhar a denúncia para autoridade responsável pela apuração.

6.1.3. Responder ao denunciante dentro do prazo legal.

6.2. Assessoria de Apuração de Denúncias – AAP.DE

6.2.1. Realizar o juízo de admissibilidade das denúncias encaminhadas pela Ouvidoria.

6.2.2. Realizar a apuração das denúncias, com exceção daquelas de natureza ética.

6.2.3. Recomendar o arquivamento das denúncias críticas, a instauração de sindicâncias, a instauração de processos administrativos de responsabilização (PAR) e/ou a realização de ações de remediação e/ou melhoria de processos.

6.2.4. Realizar o arquivamento das denúncias que não ultrapassem o juízo de admissibilidade e das denúncias não consideradas críticas cujo resultado for o arquivamento sem recomendações.

6.3. Comissão de Ética

6.3.1. Realizar a apuração das denúncias de natureza ética;

6.3.2. Apurar, de ofício ou mediante denúncia, fato ou conduta em desacordo com as normas éticas pertinentes;

6.3.3. Instaurar processo para apuração de fato ou conduta que possa configurar descumprimento ao padrão ético recomendado pelo Código de Conduta Ética e Integridade;

6.3.4. Responder consultas que lhes forem dirigidas;

6.3.5. Esclarecer e julgar comportamentos com indícios de desvios éticos;

6.3.6. Aplicar a penalidade de censura ética e encaminhar cópia do ato à unidade de gestão de pessoal, podendo também: a) sugerir a exoneração de ocupante de cargo ou função de confiança; b) adotar outras medidas para evitar ou sanar desvios éticos, lavrando, se for o caso, o Acordo de Conduta Pessoal e Profissional – ACPD;

6.3.7. Arquivar os processos ou remetê-los ao órgão competente quando, respectivamente, não seja comprovado o desvio ético ou configurada infração cuja apuração seja da competência de órgão distinto;

6.3.8. Notificar as partes envolvidas sobre suas decisões;

6.3.9. Submeter sugestões de aprimoramento ao código de conduta ética e/ou normativos internos.

(Grifo nosso)

Embora a IN nº 12.04/2023 estabeleça competência da Ouvidoria no âmbito das denúncias, o fluxo disposto nesse normativo **não abrange ações correspondentes às manifestações eventualmente recebidas em outras áreas, ou por outros meios**, aborda apenas as manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR.

A.7 Sistemas Informatizados

A Portaria CGU nº 581/2021, Art. 23 estabelece que:

A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492,

de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

(grifo nosso)

As demandas recebidas são cadastradas/respondidas por meio da utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR e as denúncias são tratadas por toda equipe.

Quanto à proteção dos dados pessoais dos manifestantes, as informações pessoais são ocultadas – utilizando os recursos já disponíveis pela própria Plataforma Fala.BR e a UA utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma, conforme observado em Denúncias e Comunicações contidas na amostra analisada.

Segundo a UA, a Plataforma Fala.BR poderia ser aprimorada para facilitar o trabalho nos seguintes aspectos:

- Poderia disponibilizar alguma forma de retorno ao manifestante às Comunicações via protocolo;
- Após a resposta conclusiva da Ouvidoria sobre o encaminhamento à área apuratória poderia haver um campo para reportar o resultado da apuração após resposta conclusiva;
- Dificuldade em registrar as manifestações reclassificadas que não possuam cadastro do manifestante, sendo necessário utilizar um CPF para fazê-lo. Por exemplo, se uma Comunicação de irregularidade com teor de reclamação não for reclassificada para reclamação pode inflar o indicador de denúncias indevidamente;
- Melhoria no que se refere aos rótulos de assuntos, pois não é possível cadastrar novos e os existentes nem sempre atendem.

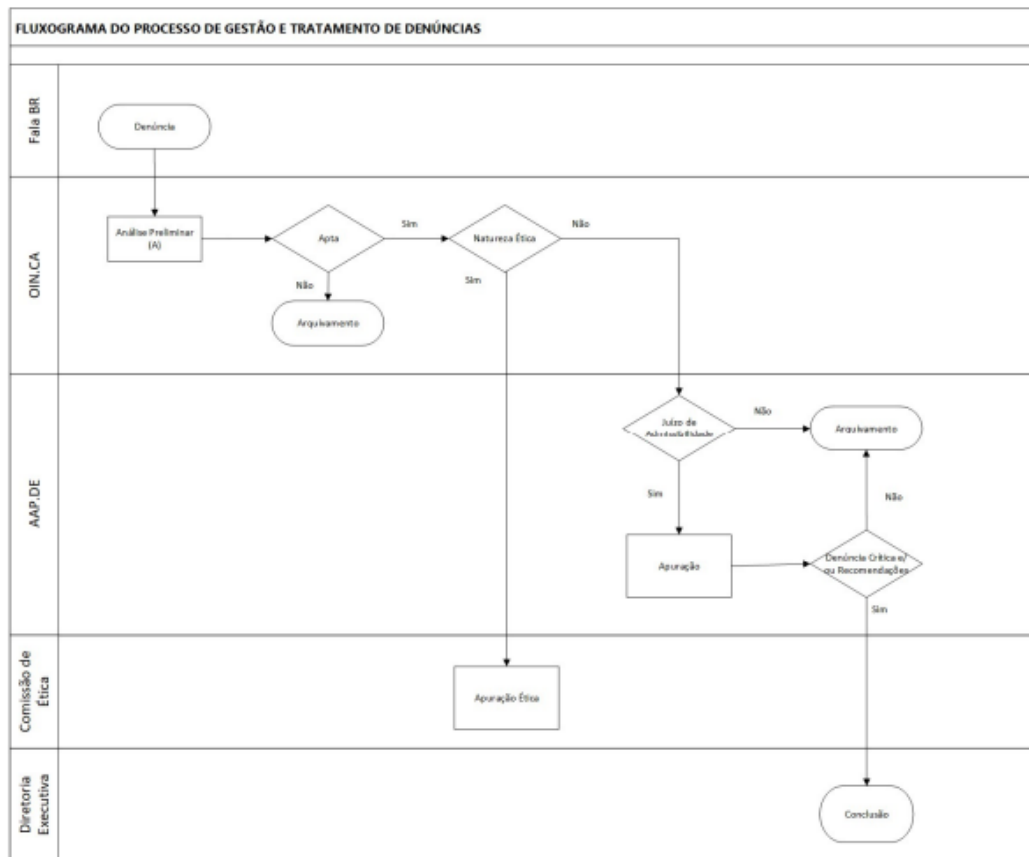
A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Além disso, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020

A IN nº 12.04/2023 formaliza o fluxo das denúncias na Eletronuclear, recebidas pela Plataforma Fala.BR, conforme Figura 06 abaixo:

Figura 06: Fluxo de Denúncias – IN nº 12.04/2023

ANEXO 1: FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE GESTÃO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS



(A) Denúncias que envolvam membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva, outros órgãos da Alta Administração, membros da Ouvidoria e da Assessoria de Apuração de Denúncias da Eletronuclear devem ser realizadas junto à Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional (ENBPar). Denúncias de natureza ética que envolvam membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, dos Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e da Comissão de Ética da Eletronuclear devem ser apuradas pela Comissão de Ética Pública - CEP.

Fonte: QA da Eletronuclear respondido.

Destaca-se inicialmente que o procedimento descrito acima (A) está contemplado textualmente abaixo do quadro que contém o fluxo apresentado.

Sobre a análise prévia das denúncias recebidas, especialmente quanto à avaliação da existência dos requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, a Ouvidoria não realiza nenhum ato entendido como processo da apuração. Verifica-se primeiro se o relato de fato corresponde a uma denúncia, ou seja, uma possível irregularidade. Havendo a identificação de indícios de irregularidade, em seguida se verifica a existência dos elementos: autoria, descrição do ato irregular, período de tempo no qual o ato ocorre ou ocorreu. “Também são verificadas a veracidade dos dados informados, como por exemplo, se as pessoas envolvidas de fato possuem o vínculo informado com a empresa, se o contrato eventualmente citado realmente

existe, está em vigor e possui o objeto relacionado à suposta infração, se um fato narrado apresenta indícios mínimos de veracidade, etc.”

Já para as demais manifestações existem fluxos informais e não publicizados descritos no QA e replicados a seguir:

- “Comunicação – Ouvidoria recebe, analisa o teor da manifestação, verifica se de fato se trata de uma irregularidade e se existem elementos mínimos que permitam a investigação. Caso não seja identificada nenhuma irregularidade, se tratando na verdade de uma Manifestação de Ouvidoria (Reclamação, Solicitação, Sugestão ou Elogio), a Ouvidoria arquiva a Comunicação e registra uma nova manifestação, utilizando-se do CPF da Ouvidora, sempre fazendo referência ao protocolo original, a fim de possibilitar o tratamento da manifestação corretamente classificada como “reclamação”. Caso seja de fato uma Comunicação de Irregularidade segue o mesmo fluxo de denúncia.”
- “Manifestação de Ouvidoria (Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio) – Ouvidoria recebe e analisa o teor da manifestação a fim de verificar se a classificação está adequada e a qual área da empresa o assunto se refere para realizar o correto encaminhamento. Após a verificação, tramitamos via sistema para o responsável pelo assunto, solicitando que responda de forma conclusiva à manifestação no prazo de dez dias. Caso até o dia anterior ao prazo fornecido o respondente responsável não tenha respondido, enviamos nova mensagem na tela “Tratamento” informando que o prazo dado termina no dia seguinte e solicitando que a resposta seja enviada o mais rápido possível para retorno ao manifestante. Ao receber a resposta encaminhamos para o manifestante. Ao enviar a resposta para o manifestante também reforçamos a solicitação para que ele responda a Pesquisa de Satisfação.”

Não há acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração e o acompanhamento do tratamento de questões de Ouvidoria Interna relacionadas aos servidores e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

Segundo o QA: “No que se refere às denúncias, após resposta conclusiva sobre o encaminhamento para a área apuratória, a Ouvidoria não recebe retorno sobre o resultado dos processos apuratórios, que são conduzidos por unidades autônomas e independentes (Comissão de Ética e Assessoria de Apuração de Denúncias – AAP.DE)”.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Segundo o QA, pelo fato de a Eletronuclear ser uma Sociedade de Economia Mista com a finalidade específica de explorar, em nome da União, atividades nucleares para fins de geração de energia elétrica, não elabora Carta de Serviços ao Usuário.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A Ouvidoria encaminha trimestralmente ao Conselho de Administração, ao Comitê de Auditoria e de Riscos, ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva relatório interno de gestão da Unidade, contendo inclusive os casos em que são identificados possíveis riscos para a empresa.

Em relação à competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades, como se pode constatar através das evidências enviadas, a UA produz relatórios trimestrais e nesses desenvolve uma matriz de riscos da Ouvidoria que é apresentada à alta administração e aos gestores responsáveis pelas temáticas, oportunidade em que a UA solicita que informem sobre as providências tomadas para mitigação dos riscos envolvidos e as melhorias de processos identificadas, adotadas ou em fase de implementação. Nesses relatórios além das informações quantitativas de manifestações, índices de resolutividade do Painel *Resolveu?*, ações e atividade realizadas, também existe um plano de ação para o próximo trimestre. Os retornos das áreas com as informações sobre as medidas tomadas são também apresentados periodicamente.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria pode ser observado no link: <https://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Documents/Relat%3b3rio%20Anual%20Ouvidoria%202022.pdf> e não atende apenas ao seguinte item **disposto em negrito, que precisa ser ajustado nos demais Relatórios**, na Portaria CGU nº 581/2021:

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

(...) e

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

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

(Grifo nosso)

A UA indica que as maiores dificuldades identificadas na gestão são:

- A quantidade de colaboradores dedicados exclusivamente à Ouvidoria;
- Informar a quantidade total de manifestações de recorte Ético, como por exemplo “assédio”, uma vez que a Comissão de Ética da Eletronuclear recebe também de forma direta tais manifestações e não reporta à Ouvidoria, por estarem vinculadas à Comissão de Ética Pública e o processo apuratório respectivo ser protegido por sigilo.

- Reportar à CGU/OGU, através dos questionários enviados, a quantidade de manifestações recebidas e classificadas como “assédio” uma vez que a própria CGU orienta nas suas palestras que somente após apuração poderemos de fato rotular um caso como “assédio”.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Embora não exista normativo da Ouvidoria formalizando detalhamento de procedimento específico para a realização de mediação, o procedimento atualmente adotado pela UA é a realização de reunião com as partes envolvidas com o intuito de realizar a mediação do conflito. Inclusive, a equipe participou da capacitação: “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias” pelo PROFOCO.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

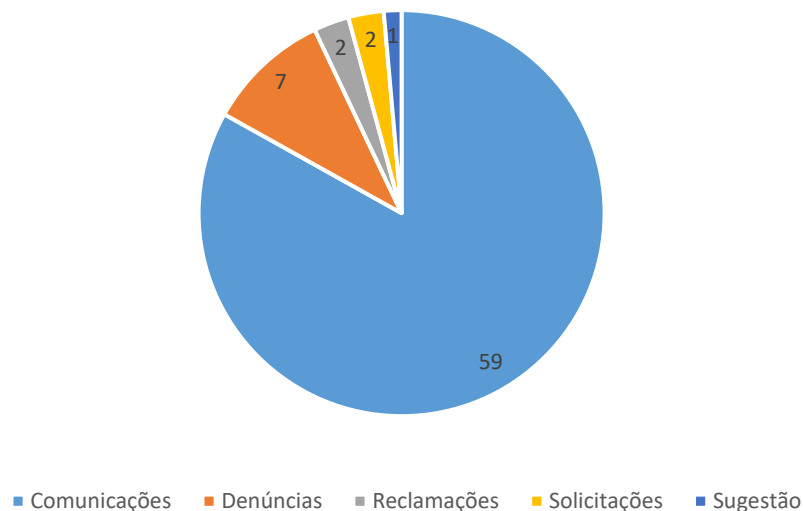
Figura 07: Quantitativo de Manifestações: 01/11/2022 a 31/10/2023



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 15/02/2024.

Devido à alta quantidade de manifestações arquivadas, a equipe procedeu a análise das mesmas e observou que:

Tipologia de Manifestações



Sobre os motivos e justificativas de arquivamento:

- A Sugestão foi arquivada por falta de clareza;
- As Solicitações por duplicidade;
- As Reclamações por falta de clareza e teste da UA;
- As Denúncias: 4 por duplicidade, com número de protocolo incluído, 1 por falta de clareza e 2 por perda de objeto.
- As Comunicações: 1 por **duplicidade**, com NUP incluso; 9 por **perda de objeto**, justificadas por “Comunicações arquivadas no sistema por não se tratar de denúncias e sim de manifestações com teor de Reclamação. Por esse motivo, para que não haja contaminação dos dados e indicadores e por não ser possível alterar o tipo de manifestação na plataforma, tais reclamações serão tratadas fora do sistema.”; 31 por **falta de clareza**, dessas, 9 justificadas por: “falta de clareza ou insuficiência de dados” e 22 justificadas por: “Manifestações arquivadas por não se tratar de denúncias. Por não ser possível alterar o Tipo de Manifestação de Comunicações e para não comprometer os indicadores de denúncia na plataforma essas manifestações serão tratadas por e-mail, sendo enviadas para os gestores responsáveis.” ou “Manifestações tratadas fora do sistema Fala.BR por terem sido registradas como Comunicação e não se tratar de denúncias mas sim reclamações. Objetiva-se não comprometer os dados e indicadores de gestão ao gerar relatórios sobre denúncias.”; 18 por serem **impróprias/inadequadas**, justificadas por: 1 não ser para a UA e as demais: “Manifestação arquivada por não se tratar de uma denúncia/comunicação e não ser possível alterar a classificação da manifestação. Será tratada fora da plataforma.”, conforme Relatório da Ouvidoria – 4º Trimestre 2023.

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece sobre Comunicações:

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade.
(alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Embora todos os arquivamentos estejam motivados e justificados, observa-se que nas Comunicações não há uma padronização tanto na escolha do motivo na Plataforma Fala.BR quanto para o arquivamento ou tratamento.

Verificamos na análise da amostra das manifestações e nas manifestações arquivadas que algumas manifestações contendo assuntos semelhantes, cadastradas no mesmo período de análise, como Denúncia ou Comunicação foram tratadas sendo encaminhadas para a área apuratória, enquanto outras foram arquivadas com a justificativa de que “*continham teor de Reclamação e seriam tratadas internamente*”.

Faz-se necessário um fluxo interno que fortaleça o tratamento claro, coerente e transparente dos procedimentos das manifestações, ampliando a confiança do usuário e resguardando o seu direito de resposta, atendendo ao Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; no Decreto 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 CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 08: Quantitativo de Manifestações: 01/11/2022 a 31/10/2023

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	20 (18,2%)
	SOLICITAÇÃO	17 (15,5%)
	DENÚNCIA	21 (19,1%)
	SUGESTÃO	1 (0,9%)
	ELOGIO	2 (1,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	49 (44,5%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 15/02/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 09: Quantitativo de Manifestações: 01/11/2022 a 31/10/2023



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 15/02/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 10: Quantitativo de Manifestações: 01/11/2022 a 31/10/2023



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 15/02/2024.

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 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.

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 **01/11/2022 e 31/10/2023**, compreendendo 181 manifestações, sendo desconsideradas aquelas relacionadas ao Simplifique.⁶

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 e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	45	15
Denúncia	19	14
Elogio	2	20
Reclamação	18	15
Solicitação	15	13
Sugestão	1	1
Total	100	13

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 na Plataforma Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

⁶ 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.

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, 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 na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que a Plataforma 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 na Plataforma 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;

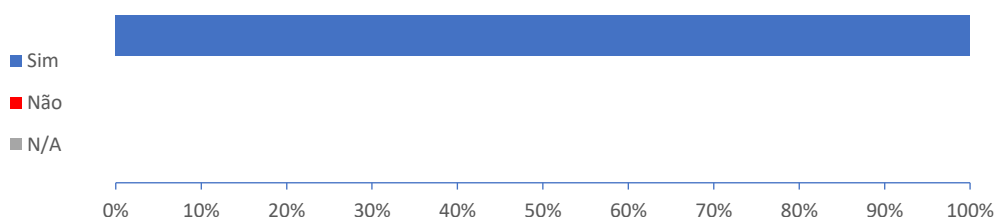
d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada 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?

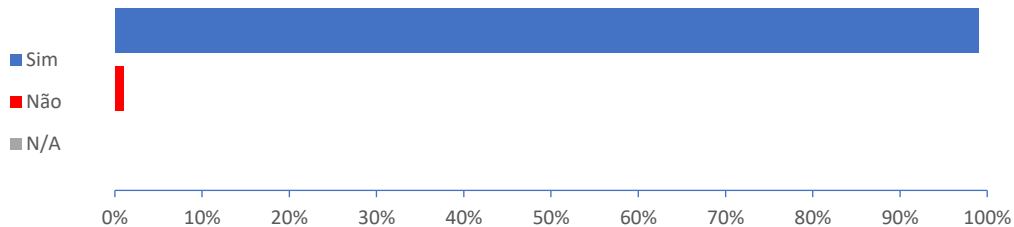


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O campo "Assunto" da manifestação foi classificado corretamente?

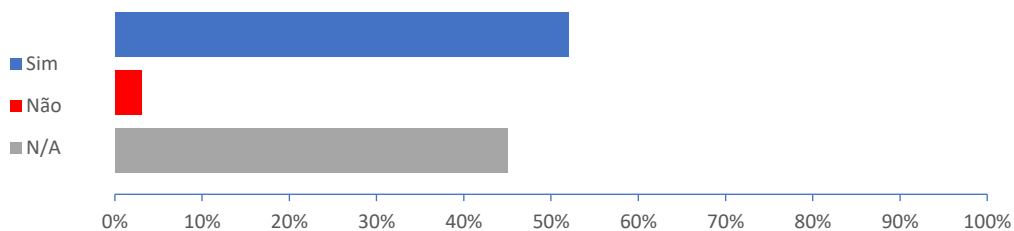


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações de competência da UA, 99 tiveram seus assuntos preenchidos corretamente, apenas 1 deveria ter tido o assunto reclassificado para se adequar ao teor da manifestação.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

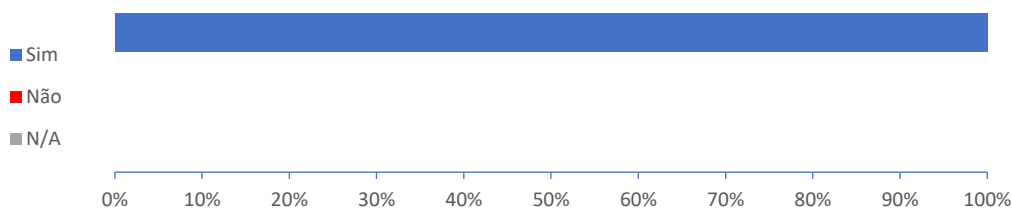
Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 52 manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Já 3 manifestações deveriam ter sido reclassificadas: uma denúncia em que a própria ouvidoria afirmou que o teor era de reclamação e não alterou a tipologia, arquivou a manifestação; uma solicitação com teor de reclamação e uma reclamação com teor de solicitação.

Relativo as demais 45 manifestações, 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?

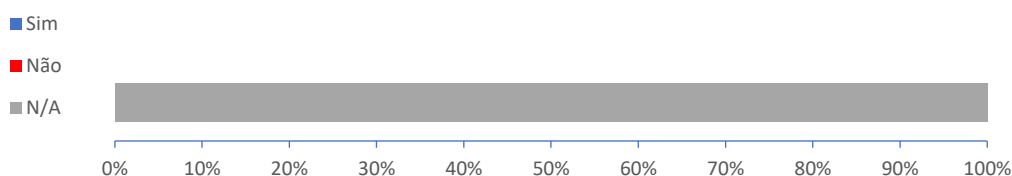


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas foram consideradas claras e objetivas.

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?

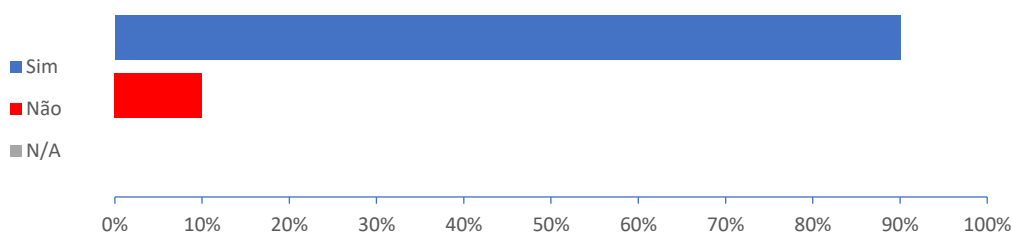


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que nas 100 manifestações não houve a necessidade de a UA responder que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema ou a forma de a demanda ser atendida de forma clara, completa e com passo a passo.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A informação sobre resolutividade foi marcada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Verificou-se que 90 manifestações estavam com a resolutividade compatível com as respostas da UA e que 10 não atenderam ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 19, § 4º):

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

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

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

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

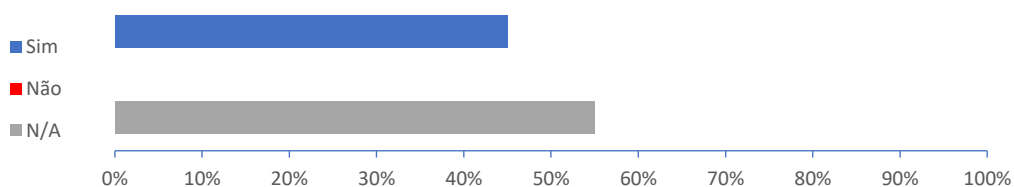
No caso de denúncias e comunicações que não forem arquivadas, as mesmas precisam ser retroalimentadas após a resposta da área apuradora, conforme a Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 12, § 1º):

§ 1º Quando couber, **consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:**

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, **reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.**

Gráfico 07: 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?

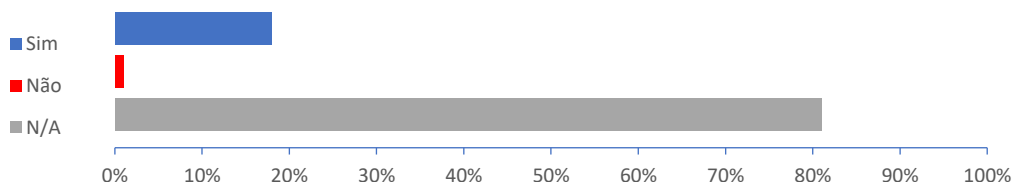


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, as 45 comunicações presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 55 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 08: 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 19 denúncias analisadas, verifica-se que 18 apresentaram respostas com informação sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, atendendo a Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 19, V):

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

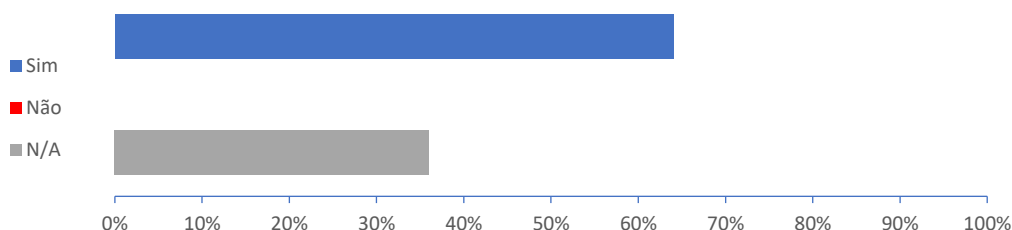
V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Verificou-se que 1 denúncia não foi tratada corretamente, a ouvidoria deveria ter dado tratamento adequado, reclassificando-a para Reclamação, ao invés de arquivá-la.

As demais 81 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - As Comunicações e Denúncias foram pseudonimizadas?

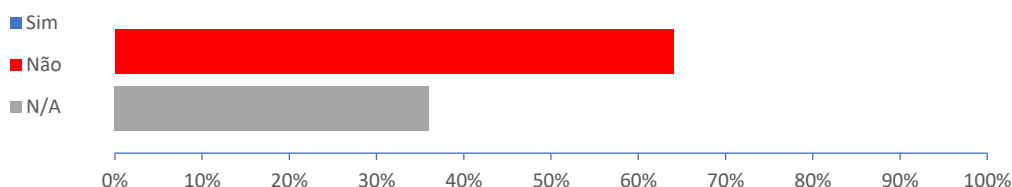


Fonte: elaboração própria.

Todas as 64 manifestações que precisavam de pseudonimização receberam tratamento adequado. As demais 36 não eram Comunicações ou Denúncias.

Gráfico 10: Análise das Manifestações – Pergunta 10

Pergunta 10 - As Comunicações e Denúncias receberam diligência por parte da Ouvidoria?

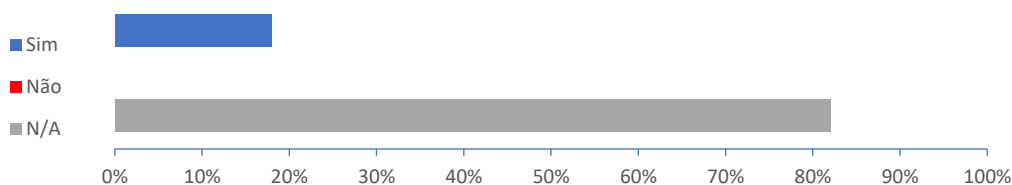


Fonte: elaboração própria.

Em relação à diligência, das 64 Denúncias e Comunicações, nenhuma apresentou tratamento inadequado. As demais 36 possuem outras tipologias de manifestações.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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



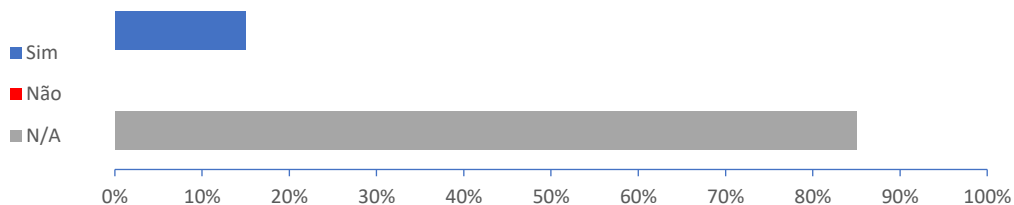
Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que as 18 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado.

As demais 82 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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



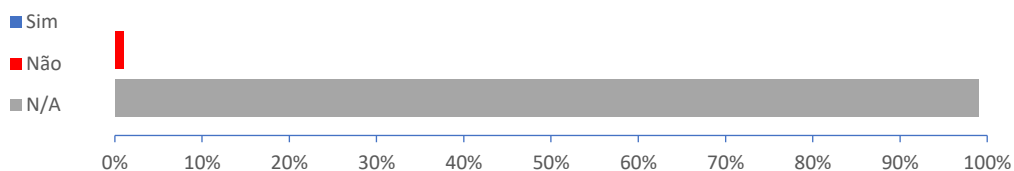
Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 15 foram tratadas adequadamente, com respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade.

As demais 85 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

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



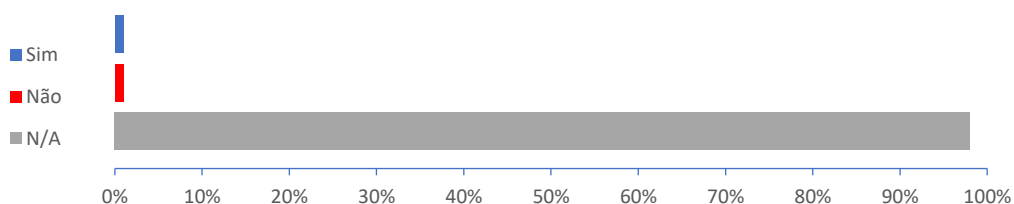
Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Sugestão, houve 1 ocorrência desse tipo dentro da amostra analisada, e o tratamento não foi adequado. Faltou a UA se manifestar na resposta acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável ou justificativa de sua impossibilidade.

As 99 demais não eram Sugestões e foram marcadas com "N/A".

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Elogio, houve 2 ocorrências desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. 1 tratada adequadamente e outra parcialmente adequada, pois informou apenas à chefia imediata.

Para as outras 98 manifestações realizou-se a marcação como “N/A”, pois não são classificadas 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. 87 manifestações analisadas foram consideradas adequadas, apenas 1 considerada inadequada e outras 12 consideradas parcialmente adequadas.

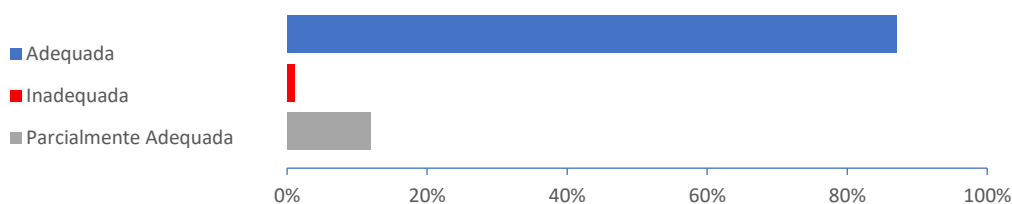
A manifestação classificada como inadequada trata-se de uma denúncia em que a ouvidoria deveria ter dado tratamento adequado, reclassificando-a para Reclamação, ao invés de arquivá-la.

Das 12 manifestações parcialmente adequadas:

- Tratando-se do campo Resolutividade - 3 Comunicações e 1 denúncia: as referidas manifestações foram observadas na Plataforma Fala.BR e concluiu-se que não foram reabertas para inserir resposta conclusiva pós apuração da área responsável, o que impactou na marcação do campo **resolutividade**, em que deveria ter sido marcado “não”; 1 reclamação e 1 Solicitação: em que o campo resolutividade foi marcado equivocadamente;
- 1 elogio em que a UA deu ciência apenas à chefia imediata, sendo que a legislação sobre resposta conclusiva dispõe que *“no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata”*;
- 1 Sugestão em que a ouvidoria apenas informou sobre o encaminhamento à Unidade responsável, quando deveria informar também sobre a *“manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber”*;
- Tratando-se de reclassificação de manifestação: 1 Denúncia, 1 Reclamação e 1 Solicitação que deveriam ter sido reclassificadas por seu teor e tratadas conforme a reclassificação;
- Sobre alteração de assunto: 1 solicitação que continha teor de visita e deveria ter tido o assunto alterado.

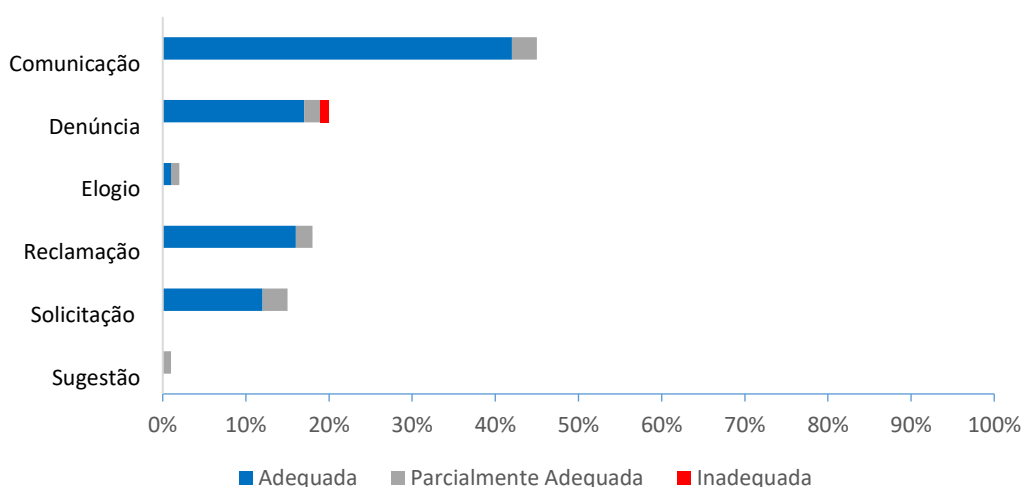
Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

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



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, quanto à marcação da resolutividade, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo Art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, considerando a amostra examinada.

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 Manifestações⁷. 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.

⁷ 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 9835/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 03/07/2024, foi dado um prazo quinze dias, para a Eletronuclear se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 11/07/2024, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Em 27/08/2024, a UA encaminhou o e-mail com os esclarecimentos solicitados na RBCS, no qual fez breves considerações sobre esse Trabalho de Avaliação de Ouvidoria e apresenta, em anexo, o Plano de Ação – reproduzido na íntegra no Apêndice D - contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Seguem esclarecimentos:

1. O relatório cita em “Força de trabalho”, item A.4, 3 pessoas no quadro da Ouvidoria, todavia, como o relatório é referente ao período de novembro/2022 a outubro/2023, é importante destacar que, nesta época, a Ouvidoria apenas possuía em seu quadro duas pessoas, sendo uma delas a Ouvidora.
2. Sobre a existência de programa de treinamento regular, há o Plano de Desenvolvimento Individual instituído na empresa, no qual constam as ações de capacitação sugeridas de acordo com as necessidades de cada setor.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA ELETRONUCLEAR S. A.					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. 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 CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa e produzir os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021, Art. 52;	Atualizar a página da ouvidoria disponível no sítio eletrônico da empresa, de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e atualizar o próximo relatório anual em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 52.	Ouvidoria da Eletronuclear.	01/04/2025	Atualização da página da Ouvidoria em andamento e produção do relatório anual 2024 aguardando fechamento do ano.	Ampliação das ações de transparência ativa e amadurecimento da ouvidoria em conformidade com a portaria nº 581/2021 da CGU.
II. Aprimorar o processo de tratamento das manifestações nos quesitos resolutividade e justificativas de arquivamento conforme Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; Decreto 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 CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21;	Aprimorar o processo de tratamento das manifestações nos quesitos resolutividade e justificativas de arquivamento de denúncias através de alinhamento com as áreas apuratórias e especificação dos fluxos adotados em Instrução Normativa.	Ouvidoria Interna da Eletronuclear	31/12/2024	Em andamento.	Melhoria da qualidade e resolutividade das respostas aos manifestantes e ampliação das ações de transparência ativa, inclusive em relação ao procedimento para arquivamento de manifestações.
III. Criar fluxos para todas as tipologias de manifestações, adequar o fluxo existente para denúncias, inserindo ações a serem realizadas quando as manifestações forem recebidas por outra área diversa da Ouvidoria e por outras formas e colocá-los em transparência ativa a fim de atender o disposto contido no Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; no Decreto 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 CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21;	Atualizar a Instrução Normativa da Ouvidoria nº. 12.03, incluindo fluxogramas para cada tipologia de manifestação e especificação das ações a serem realizadas quando eventualmente outra área receber manifestações de competência da Ouvidoria, em atendimento à legislação.	Ouvidoria Interna da Eletronuclear	31/12/2024	Pendente. Inserida no planejamento para iniciar até o final do 3º trimestre de 2024.	Ampliação das ações de transparência ativa e fortalecimento institucional da Ouvidoria.

<p>IV. Realizar tratativas junto a alta gestão da Eletronuclear, sustentadas pelos resultados desta avaliação, para que as denúncias sejam todas recebidas pela Ouvidoria ou cadastradas na Plataforma Fala.BR pela Comissão de Ética, evitando utilização de formulário diverso para este fim, atendendo ao disposto Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 10.153/2019.</p>	<p>Realizar tratativas com a Comissão de Ética da Eletronuclear e a alta gestão da empresa, objetivando normatizar que todas as denúncias sejam recebidas exclusivamente pela plataforma Fala.BR.</p>	<p>Ouvidoria Interna da Eletronuclear</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>Em andamento.</p>	<p>Melhorias no controle da Ouvidoria acerca da totalidade de denúncias recebidas e da performance da empresa em relação à transparência ativa, visando o fortalecimento da Ouvidoria em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e ao Decreto nº 10.153/2019.</p>
--	---	---	-------------------	----------------------	---

Análise da equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Ouvidoria os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU.

A respeito da Recomendação I do Relatório Preliminar para atualizar o sítio eletrônico, após o site passar por período de manutenção, conforme o item 2.1 dos achados, a UA atualizou o horário de funcionamento: Das 9h às 12h e das 14h às 17h e o banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, estando ainda em fase de providências: o currículo da ouvidora, o link de acesso ao “Painel **Resolveu?**” e as normas relacionadas à Ouvidoria.

Quanto à Recomendação II do Relatório Preliminar para aprimoramento do tratamento das manifestações visando uniformidade nos procedimentos, a Ouvidoria reviu os processos de trabalho e está ajustando conforme as recomendações e legislações pertinentes.

No que tange à Recomendação III para criar/aprimorar fluxos para todas as tipologias existentes e colocá-las em transparência ativa, a UA inseriu no planejamento para que seja cumprida até o fim deste ano de 2024.

E a respeito da Recomendações IV para que haja tratativa junto à Alta Gestão de que, prioritariamente, as denúncias sejam recepcionadas pela Ouvidoria, através da Plataforma Fala.BR, a UA colocou a execução em andamento.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de até o fim de 2024 para implementação total, a CGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação integral das recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



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.