

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Indústrias Nucleares do Brasil 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)**  
Flávia Lopes Pena

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Indústrias Nucleares do Brasil.

**Município:** Rio de Janeiro – RJ.

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Indústrias Nucleares do Brasil - INB, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado:** janeiro/2023 – dezembro/2023.

**Data de execução:** maio/2024 – outubro/2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Indústrias Nucleares do Brasil S.A. - INB, 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 CGU nº 581/2021.

## 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 CGU nº 581/2021, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da Indústrias Nucleares do Brasil S.A., merecem destaque, tendo em vista sua eficiência, os esforços empreendidos no sentido de oferecer qualidade nas respostas às manifestações na Plataforma Fala.BR.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tal como tramitação de denúncias por e-mail, ausência de fluxos em transparência ativa.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- ✓ Necessidade de ajustar fluxos para manifestações de Denúncias/Comunicações e colocar todos os fluxos em transparência ativa.
- ✓ Utilizar o módulo de Triagem e Tramitação, da Plataforma Fala.BR, especialmente para Denúncias e Comunicações.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>INB</b>	Indústrias Nucleares do Brasil
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>OUVID.C</b>	Ouvidoria da Indústrias Nucleares do Brasil S.A.
<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.Necessidade de ajustar fluxos para manifestações e colocar todos os fluxos em transparência ativa.....	10
1.2. Recebimento de manifestações por canal diverso à Plataforma Fala.BR .....	12
1.3.Fragilidade na tramitação das manifestações nos requisitos de segurança e rastreabilidade.....	13
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>16</b>
Apêndice A .....	17
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	40

## 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 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 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 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 01/12/2023 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 01/12/2023 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 Indústrias Nucleares do Brasil - INB** 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 INB está vinculada regimentalmente 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 INB, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da INB 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 Indústrias Nucleares do Brasil - INB.

### 1. Achados

#### 1.1. Necessidade de ajustar fluxos para manifestações e colocar todos os fluxos em transparência ativa

Apesar de a UA possuir a Instrução Operacional IO-Macroprocesso-nº 01, de 22/05/2023 – que tem por finalidade padronizar os procedimentos para tratamento das manifestações internas e externas pela Ouvidoria, disposta parcialmente no Apêndice A, item A.6, o normativo não está em transparência ativa, 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.*

Assim como 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 o detalhamento/criação de outro fluxo específico de denúncias que envolvam membros da alta administração que melhor se adequem as previsões da Portaria CGU nº 581/2021.

Além disso, precisam ser ajustados os seguintes pontos da IO-Macroprocesso-nº 01, de 22/05/2023:

##### a) Utilização de e-mail como forma de tramitar manifestações:

6.1.7. Cabe à Ouvidoria encaminhar pelo módulo “triar e tramitar” da plataforma Fala.BR **ou por e-mail em caso de alguma inconsistência do módulo citado**, aos colaboradores internos representantes de cada Diretoria as manifestações para ciência, análise, elaboração de resposta e adoção de providências, conforme classificação.

E-mail não possui rastreabilidade, sendo um meio **alternativo** frágil no quesito segurança para tramitação de Denúncias/Comunicações. (Maiores informações no achado 1.3)

##### b) Definição precisa de quem sejam áreas competentes, evitando-se a encaminhamentos inadequados, como sugere a redação:

(...)

6.5. Tratamento de Manifestações Classificadas Como Denúncia/Comunicação de Irregularidade

(...)

6.5.3. **A Ouvidoria encaminhará a denúncia à área competente para verificação sumária dos fatos.**

(...)

6.5.5. Caso o colaborador interno representante de cada Diretoria solicite o arquivamento da denúncia por ausência de indícios de autoria e materialidade, discordando da análise prévia feita pela Ouvidoria, a demanda

deverá ser **encaminhada pelo Ouvidor à Consultoria Jurídica para análise e manifestação conclusiva sobre esse aspecto.**

6.5.5.1. A manifestação da Consultoria Jurídica será encaminhada para ciência e eventuais providências da autoridade competente.

(...)

6.5.7. Caso o resultado da verificação sumária sugira a existência de indícios de irregularidade, **o colaborador interno representante de cada Diretoria deverá encaminhar, com ciência da Ouvidoria, os documentos e peças de informação à Consultoria Jurídica para análise e recomendação quanto aos procedimentos legais cabíveis de apuração de responsabilidade e quantificação de dano.**

6.5.8. As denúncias envolvendo empregados do quadro efetivo e ocupantes de cargos em comissão serão encaminhadas às autoridades competentes para instauração da modalidade de apuração disciplinar cabível, nos termos do Programa de Integridade da INB.

A denúncia deve ser recebida na Ouvidoria e encaminhada somente às áreas apuratórias. Consultoria Jurídica, áreas competentes e diretorias não são consideradas como tal. A definição do que seja área competente faz-se necessária, uma vez que a verificação sumária parece estar sendo realizada por cada Diretoria, o que configura encaminhamento inadequado, uma vez que os colaboradores internos destas diretorias podem solicitar o arquivamento da denúncia, contrariando o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

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, eximindo-se de realizar quaisquer ações que se caracterizem como diligência no tratamento de denúncias; bem como os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da INB 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 contribuem 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.

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

## 1.2. Recebimento de manifestações por canal diverso à Plataforma Fala.BR

Conforme descrito no apêndice A, item A.6, a maior parte das manifestações da INB são **cadastradas manualmente na Plataforma Fala.BR e recebidas pelo “Fale Conosco”** -que chegam no e-mail da Ouvidoria - ou através de e-mail. Foi possível perceber isso na amostra de manifestações analisadas: das 100, seis foram oriundas de outros órgãos, encaminhadas à UA pela Plataforma e as demais cadastradas pelo

Ouvidor. Embora o tratamento tenha sido realizado a contento, não foi observado nas respostas a divulgação e/ou estímulo ao cidadão para utilização da Plataforma Fala.BR.

Além disso, em resposta ao QA, foi informado que a Comissão de Ética recebe denúncias diretamente, sem enviá-las à Ouvidoria ou cadastrá-las na Plataforma.

Tais práticas encontram-se em desacordo com a legislação que rege o Sistema de Ouvidorias Federais – SisOuv:

- 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 9.492/2012: **§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.**”

(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, permite uma análise quantitativa real das manifestações recebidas na Unidade, evita o retrabalho por parte do Ouvidor e garante que todas as manifestações sejam registradas e devidamente contabilizadas no Painel *Resolveu?*.

### 1.3. Fragilidade na tramitação das manifestações nos requisitos de segurança e rastreabilidade

No Apêndice A, item A.7, em resposta ao QA, tem-se que as tramitações de manifestações para apuração na CE são realizadas por e-mail, assim como existe essa previsão na Instrução Operacional IO-Macroprocesso-nº 01, de 22/05/2023:

6.1.7. Cabe à Ouvidoria encaminhar pelo módulo “triar e tramitar” da plataforma Fala.BR **ou por e-mail em caso de alguma inconsistência do módulo citado**, aos colaboradores internos representantes de cada Diretoria as manifestações para ciência, análise, elaboração de resposta e adoção de providências, conforme classificação.

O Art. 19, parágrafos 1º e 2º, da Portaria CGU nº 581/2021, estabelece a obrigatoriedade da utilização pela Plataforma Fala.BR e os procedimentos que devem ser adotados caso haja impossibilidade na sua utilização:

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

(...)

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

Ademais, no art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 também há previsão de uso de sistemas informatizados em vez de e-mail:

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

[...]

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

Verifica-se assim que a utilização de e-mail para tramitação interna no tratamento das manifestações é uma prática que fragiliza os requisitos de segurança e a rastreabilidade na elaboração das respostas conclusivas.

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação de manifestações através do cadastro das principais unidades na Plataforma Fala.BR e efetiva utilização do módulo de tramitação disponibilizado.

## 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 INB, em ordem de prioridade:

- I. Utilizar módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, conforme artigo 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Realizar tratativas junto a alta gestão da INB, sustentadas pelos resultados desta avaliação, para que todas manifestações recebidas pela empresa sejam cadastradas e tramitadas na Plataforma Fala.BR, evitando utilização de formulário diverso para este fim, atendendo ao disposto no art. 4º § 1º do Decreto nº 10.153/2019;
- III. Ajustes e publicação em transparência ativa dos fluxos de tratamento das manifestações, de modo a constar as informações previstas no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, contribuindo para a promoção da transparência ativa.

## 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 incipiente outras atividades descritas nos achados, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, 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 INB.

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 1º de dezembro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; proteção dos dados dos denunciante; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. 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 do órgão ou entidade da UA	Empresa Pública ligada ao Ministério de Minas e Energia.
Posição no Organograma	Subordinada ao Conselho de Administração e vinculada administrativamente à Presidência.
E-mail	ouvidoria@inb.gov.br
Página na Internet	<a href="https://www.inb.gov.br/Acesso-a-Informacao/Participacao-Social/Ouvidoria">https://www.inb.gov.br/Acesso-a-Informacao/Participacao-Social/Ouvidoria</a>
Endereço	Avenida Rio Branco, nº 1, sala 1901, Centro - Rio de Janeiro - RJ, CEP 20090-003
Canais de Atendimento	Presencialmente; (21) 3797-1879; ouvidoria@inb.gov.br; Fale conosco e Plataforma Fala.BR
Horário de funcionamento	8h às 17h
Ouvidor	José Antonio da Cunha Costa
Ouvidor Substituto	NÃO HÁ.

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A UA possui Regimento Interno, datado de 16/12/2022, em sua 4ª versão, e apresenta as competências e atribuições da Ouvidoria:

Artigo 5º - Compete ao Ouvidor:

I - Receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outras manifestações, internas ou externas, apresentadas em relação a empregados e ao trabalho desempenhado na INB, bem como a respeito das atividades executadas pela INB;

II - Realizar triagem e classificar as manifestações recebidas pela INB e encaminhá-las aos setores competentes da INB, para averiguação e eventuais providências;

III - Informar aos interessados as providências adotadas;

IV - Atuar junto aos setores competentes nas necessárias diligências visando o esclarecimento das manifestações recebidas, e promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes;

V - Reportar ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria Estatutário os pontos críticos identificados nas manifestações recebidas, e sugerir medidas de aprimoramento dos processos e serviços prestados, visando o aperfeiçoamento das atividades prestadas pelas áreas da INB;

VI - Exercer a gestão, monitoramento e processamento das manifestações de Ouvidoria por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (**e-Sic, e-Ouv e Fale Conosco do portal da INB**);

VII - Garantir a discricção e a fidedignidade do que lhe for transmitido, assegurando, nos casos em que a lei expressamente excepcionar, o dever de sigilo ou regular procedimento de apuração;

VIII - Organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às manifestações, sejam reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidos;

IX - Organizar e manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para recebimento das manifestações internas e externas;

X – Reportar-se periodicamente ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria Estatutário, apresentando-lhes relatórios semestrais consolidados sobre as atividades da Ouvidoria, bem como apresentar ao Presidente do Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria Estatutário o Relatório de Gestão Anual visando atender à legislação vigente (art. 30, inciso III da Lei nº 12.527/2011 e art. 14, inciso II da Lei nº 13.460/2017).

XI - Promover a divulgação do serviço da Ouvidoria ao público, para conhecimento, utilização e ciência dos resultados alcançados;

XII - Manter, quando possível – excluindo-se as manifestações realizadas anonimamente, os autores das manifestações informados a respeito de averiguações e providências adotadas pelos setores competentes da INB;

XIII - Exercer, no âmbito da INB, a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento.

XIV - Outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Além disso, prevê as formas de acesso à Ouvidoria:

Artigo 6º - O acesso à Ouvidoria dar-se-á por comparecimento pessoal ou mediante:

I - Acesso à página eletrônica [www.inb.gov.br](http://www.inb.gov.br), em campo especificadamente destinado para essa finalidade;

II - Mensagem eletrônica encaminhada para [ouvidoria@inb.gov.br](mailto:ouvidoria@inb.gov.br);

III - Correspondência endereçada à Ouvidoria da INB no endereço da sede da INB, amplamente divulgado na INBnet e na página eletrônica [www.inb.gov.br](http://www.inb.gov.br);

IV - Telefone, caso em que a mensagem será reduzida a termo, em registro próprio, a fim de possibilitar o seu acompanhamento até a solução final;

V - Através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

(...)

Artigo 8º – Serão, a juízo do Ouvidor, desconsideradas as manifestações:

I - Para as quais haja previsão legal ou norma específica;

II - Que envolvam ato ou decisão de gestão administrativa ou empresarial;

III - Que encerrem consultas sobre direitos trabalhistas, previdenciários, administrativos e sobre andamento processual;

IV - Relativas a dúvidas quanto à matéria processual;

V - Referentes a outros órgãos ou entidades públicas.

(...)

Artigo 11 - As unidades componentes da estrutura orgânica da INB deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio a suas atividades.

Parágrafo único - Nas respostas às demandas, a Ouvidoria terá o apoio de 02 (dois) colaboradores internos representantes de cada Diretoria, indicados por seu respectivo Diretor, e dos órgãos subordinados à Presidência, indicados pelo Presidente. Os colaboradores da Auditoria Interna e da Comissão de Ética, serão indicados pelo Gerente de Auditoria e pelo Presidente da Comissão de Ética, respectivamente.

Artigo 12 – Por solicitação do Ouvidor e após aprovação do Presidente da INB, poderão ser colocados à disposição da Ouvidoria outros empregados que serão deslocados de seus respectivos setores, visando o atendimento de demanda específica ou para implementação e desenvolvimento de serviços, por prazo determinado em sua liberação.

O RI também prevê a responsabilidade da Ouvidoria sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação. O Ouvidor acumula a função de autoridade de monitoramento da LAI.

### A.3 Normativos Internos

A UA editou o seguinte normativo, não publicado em Diário Oficial:

- Instrução Operacional IO-Macroprocesso-nº 01, de 22/05/2023 - Tem por finalidade padronizar os procedimentos para tratamento das manifestações internas e externas pela Ouvidoria. Abaixo, alguns pontos importantes:

5.9. As manifestações com conteúdo de solicitação que não tenham sido apresentadas originariamente ao canal competente e que não precisem de mediação da Ouvidoria poderão ser direcionadas de imediato ao gestor da unidade organizacional responsável para atendimento.

5.10. Nos casos de reclamação e solicitação de providências, o manifestante deverá, preferencialmente, já ter procurado atendimento anterior no canal competente, cabendo a Ouvidoria orientar o cidadão a fazê-lo em primeiro lugar.

6.1.7. Cabe à Ouvidoria encaminhar pelo módulo “triar e tramitar” da plataforma Fala.BR ou por e-mail em caso de alguma inconsistência do módulo citado, aos colaboradores internos representantes de cada Diretoria as manifestações para ciência, análise, elaboração de resposta e adoção de providências, conforme classificação.

6.5.3. A Ouvidoria encaminhará a denúncia à área competente para verificação sumária dos fatos.

6.5.4. As áreas competentes para verificação sumária deverão analisar os termos da denúncia apresentada quanto à sua admissibilidade, podendo requerer, se for o caso, informações adicionais à Ouvidoria, a serem obtidas junto ao denunciante.

6.5.5. Caso o colaborador interno representante de cada Diretoria solicite o arquivamento da denúncia por ausência de indícios de autoria e materialidade, discordando da análise prévia feita pela Ouvidoria, a demanda

deverá ser encaminhada pelo Ouvidor à Consultoria Jurídica para análise e manifestação conclusiva sobre esse aspecto.

6.5.5.1. A manifestação da Consultoria Jurídica será encaminhada para ciência e eventuais providências da autoridade competente.

6.5.8. As denúncias envolvendo empregados do quadro efetivo e ocupantes de cargos em comissão serão encaminhadas às autoridades competentes para instauração da modalidade de apuração disciplinar cabível, nos termos do Programa de Integridade da INB.

6.5.9. As denúncias envolvendo superintendentes, diretores, membros de colegiados e o presidente da empresa, serão encaminhadas ao presidente do Conselho de Administração da INB, para verificação sumária e esclarecimentos, conforme o caso, e comunicadas ao Comitê de Auditoria Estatutário.

6.5.10. A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia envolvendo agente público no exercício de cargos de superintendente, assessores, diretores e presidente, na forma prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581, de 09/03/2021.

6.5.15. A resposta conclusiva da denúncia conterá no mínimo:

6.5.15.1. Informação sobre o tratamento da manifestação pela Ouvidoria;

6.5.15.2. Área competente ou autoridade para a qual a denúncia foi encaminhada, se cabível;

6.5.15.3. Os meios pelos quais o denunciante poderá acompanhar a apuração, se cabível.

6.5.16. As instâncias internas deverão manter a Ouvidoria informada das investigações, providências e eventuais decisões judiciais, se pertinentes.

6.5.19. As comunicações de irregularidade e ilegalidade poderão ser coletadas de forma passiva ou ativa pelo Ouvidor e receberão o mesmo tratamento das denúncias, exceto no que refere à obrigatoriedade de encaminhamento de resposta conclusiva ao informante.

6.6.2. A ouvidoria deverá elaborar relatório anual de atividades, composto pelos seguintes tópicos:

a) número de manifestações recebidas no ano do relatório e no anterior;

b) motivos das manifestações;

c) análise qualitativa mencionando os pontos recorrentes;

d) providências adotadas pela administração nas demandas solucionadas;

e) proposições de aprimoramento de processos e serviços;

f) monitoramento da lei de acesso à informação e trabalho realizado pelo serviço de informação ao cidadão sic; e

g) informações sobre capacitação da equipe e participação em eventos.

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

A força de trabalho é composta por um servidor efetivo, pós-graduando em Mediação e Resolução de conflitos pelo Centro de Mediadores, pós-graduado em Ouvidoria Pública, com experiência em Comissão de Ética. Em eventuais ausências, outro servidor efetivo, um assessor, o substitui.

Quanto a capacitações, o Ouvidor realizou os cursos/lives com certificado: Atuação Gerencial das Ouvidorias, Apuração de Assédio Sexual, Diversidade e Inclusão, Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias, Resolução de Conflitos, Governança nas Estatais, Gestão de Ouvidoria, Comunicação Não-violenta, LGPD e Aplicação de Sanções, além de participar do Seminário Nacional de Ouvidorias/2023.

Pelo fato de haver apenas o Ouvidor, o mesmo trata todas as manifestações, faz a triagem e encaminha as denúncias e comunicações para apuração quando necessário. Por força do RI, ao menos um servidor de cada Diretoria é cadastrado e orientado a utilizar a Plataforma Fala.BR e as tramitações, respostas e observações para essas áreas são feitas pela própria Plataforma, fato que gera agilidade na interação da UA com as Diretorias.

Em relação à infraestrutura, a Ouvidoria dispõe de sala para atendimento presencial com isolamento acústico, atende aos padrões de acessibilidade, possui estação de trabalho com ramal telefônico e computador, servidor de e-mails e arquivos protegidos.

A UA possui previsão orçamentária, porém, a INB passa por um momento de restrição financeira, não sendo possível efetivar o recurso.

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

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 indicação do titular atual da Ouvidoria da INB foi submetida à avaliação da CGU, conforme Ofício nº 7942/2022/CGOUV/OGU/CGU, em 20/06/2022 (Processo 00190.104694/2022-87), e sua aprovação ocorreu conforme Resolução do Conselho de Administração 031/22, de 27/05/2022 e Portaria nº 035/22, de 23 de junho de 2022, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

#### **A.6 Canais de Atendimento**

A Ouvidoria da INB disponibiliza, de forma centralizada, os seguintes canais de atendimento, para o público externo, como pode ser visto no link: <https://www.inb.gov.br/Acesso-a-Informacao/Participacao-Social/Ouvidoria/Canais-de-Atendimento>

- Plataforma Fala.BR;
- Fale conosco – os formulários preenchidos são enviados para o e-mail da Ouvidoria;
- Endereço para atendimento presencial ou carta;

- E-mail;
- Telefone.

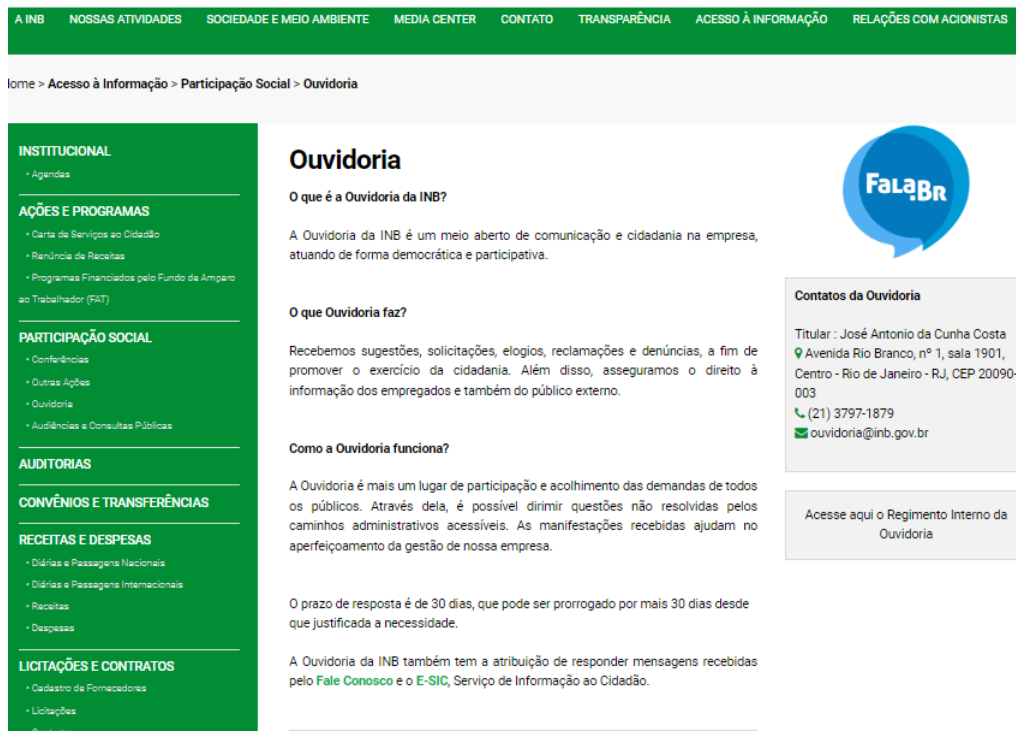
Na página da INB tem-se o acesso à Ouvidoria clicando-se em “Acesso à Informação” e após em Ouvidoria, dentro de “Participação Social” conforme pode ser visto na imagem abaixo:

**Figura 01: Acesso à página da Ouvidoria**



Fonte: <https://www.inb.gov.br/>, em 13/06/2024.

**Figura 02: Página da Ouvidoria da INB**



Fonte: <https://www.inb.gov.br/Acesso-a-Infoemacao/Participacao-Social/Ouvidoria>, em 13/06/2024.

A UA cumpre os seguintes requisitos de transparência constantes na Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv nos aspectos em negrito:

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

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

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

**a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;**

**b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;**

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

**d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;**

(...)

**f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade de ouvidoria; e**

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

Cabe a UA observar o atendimento aos demais itens como: inserção do link do Painel *Resolveu?*, currículo do ouvidor e data de ingresso como titular da Ouvidoria.


A UA apresenta no link: <https://www.inb.gov.br/Acesso-a-Informacao/Participacao-Social/Ouvidoria/Canais-de-Atendimento>, as diferenças de seus canais de atendimento, conforme imagem abaixo:

**Figura 03: Diferenças nos canais de atendimento**

### Por que diferentes canais de atendimento?

É comum haver questionamentos e dúvidas relacionados à qual canal acionar em determinada situação. Veja, abaixo, quais as diferenças entre eles.

Canal	Função
Ouvidoria	Atua em situações excepcionais não atendidas ou não solucionadas pelos outros canais. Recebe, acolhe e trata reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e o simplifique. As manifestações podem ser feitas de forma presencial, pela internet no endereço <a href="mailto:ouvidoria@inb.gov.br">ouvidoria@inb.gov.br</a> ou por telefone, dependendo de seu interesse. Para encaminhamento de manifestações de Ouvidoria existe também o canal integrado disponível na internet, com funcionamento de 24 horas, o Fala-BR.
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	O Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) está integrado ao Fala.BR ( <a href="https://falabr.cgu.gov.br/">https://falabr.cgu.gov.br/</a> ). Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba resposta da solicitação realizada. O login para cidadãos no Fala.BR será sempre o e-mail. Por motivos de segurança, caso tenha cadastro prévio no e-SIC, é preciso recuperar a senha antes de acessar o Fala.BR.
Fale Conosco	Atende demandas mais rotineiras como solicitações de visitas, propagandas, dúvidas sobre os processos da INB e sobre concurso público, por exemplo. Acesse aqui o Fale Conosco.



**Contatos da Ouvidoria**

Titular: José Antonio da Cunha Cost  
 Avenida Rio Branco, nº 1, sala 1901  
 Centro - Rio de Janeiro - RJ, CEP 20000-003  
 (21) 3797-1879  
[ouvidoria@inb.gov.br](mailto:ouvidoria@inb.gov.br)

Acesse aqui o Regimento Interno da Ouvidoria

Fonte: <https://www.inb.gov.br/Acesso-a-Informacao/Participacao-Social/Ouvidoria>, em 13/06/2024.

Em relação ao Fale Conosco, a UA em questionamento complementar, esclareceu a utilização do recurso devido ao alto número de solicitações de visitas e dúvidas sobre concursos.

Importante ressaltar que a maior parte das manifestações da INB são cadastradas manualmente na Plataforma Fala.BR e recebidas pelo “Fale Conosco” ou através de e-mail. Foi possível perceber isso na amostra de manifestações analisadas: das 100, seis foram oriundas de outros órgãos, encaminhadas à UA pela Plataforma e as demais cadastradas pelo Ouvidor. E não foi observado a divulgação e/ou estímulo para utilização da Plataforma Fala.BR nas respostas.

Dados retirados do Relatório Anual de Gestão, do ano de 2023 relatam que os assuntos mais recorrentes das Solicitações são:

- 1) RH (51%) - Concurso Público, solicitação de emprego, estágio, cargos e salários e plano médico;
- 2) Comunicação (32%) - Solicitação de visitas as unidades da INB e projetos.

Essa situação poderia ser minimizada colocando informações solicitadas sobre concurso em transparência ativa, de forma clara, com facilidade de acesso e tratando a solicitação de visita como um serviço, com divulgação no site de área específica para visitas, contendo informações importantes e requerimento de solicitação, como feito pela Eletronuclear, com vistas a diminuir a demanda de solicitações de visitas na e-mail/Plataforma:

<https://www.eletronuclear.gov.br/Visite-nos/Paginas/Agende-Sua-Visita.aspx>

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é realizado utilizando a capacidade operacional da unidade avaliada.

Para o público interno, tanto a página da Ouvidoria quanto o link para a Plataforma Fala.BR encontra-se na Intranet, além de disponibilização de informações em quadros informativos, conforme verificado. Além disso, a Ouvidoria divulgou a live de Assédio Moral, oferecida pela CGU, à Alta Gestão da INB.

## 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)

Quanto à proteção dos dados pessoais dos manifestantes, as informações pessoais contidas nas manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR são ocultadas – utilizando os recursos já disponíveis pela própria Plataforma, situação observada nas manifestações analisadas.

A Comissão de Ética – CE não está cadastrada na Plataforma Fala.BR e quando necessário, as manifestações são enviadas por e-mail institucional, tarjadas em seu interior com: “*classificação: RESTRITA e conteúdo RESERVADO*”, conforme evidências

enviadas. Além disso, no QA consta que a CE também é responsável por receber diretamente “manifestações internas oriundas de conflitos de relacionamento”, e essas não são cadastradas na Plataforma.

## 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 UA possui a Instrução Operacional IO-Macroprocesso-nº 01, de 22/05/2023 – que tem por finalidade padronizar os procedimentos para tratamento das manifestações internas e externas pela Ouvidoria. A IO apresenta:

- Definições;
- Aplicações;
- Referências;
- Tratamento:

### “6. PROCEDIMENTOS

#### 6.1. Tratamento Geral das Manifestações

6.1.6. A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do manifestante nas denúncias e nas comunicações de irregularidade e ilegalidade, nos termos do art. 31, da Lei nº 12.527/11.

6.1.6.1. Sempre que a descrição do fato da denúncia contiver informações de identificação do manifestante, a Ouvidoria deverá providenciar extrato, certidão ou cópia com ocultação de tais informações, para encaminhamento às unidades e autoridades responsáveis pela apuração;

6.1.7. Cabe à Ouvidoria encaminhar pelo módulo “triar e tramitar” da plataforma Fala.BR **ou por e-mail em caso de alguma inconsistência do módulo citado**, aos colaboradores internos representantes de cada Diretoria as manifestações para ciência, análise, elaboração de resposta e adoção de providências, conforme classificação.

#### 6.2. Tratamento de Manifestações Classificadas Como Elogio

6.2.1. Quando se tratar de elogio a empregado, estagiário ou prestador de serviços da INB, a Ouvidoria encaminhará a manifestação para ciência do elogiado, do superior hierárquico e gestor da área responsável pela fiscalização do contrato de prestação de serviços.

6.2.2. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao colaborador e ao seu superior hierárquico.

6.2.3. Quando se tratar de elogio a qualquer uma das ações institucionais desenvolvidas pela INB (planos, programas, produtos, instrumentos, etc.), a Ouvidoria encaminhará por correio eletrônico ou comunicado interno o elogio para ciência da Diretoria Executiva da INB.

#### 6.3. Tratamento de Manifestações Classificadas como Sugestão

6.3.1. A sugestão recebida será encaminhada à área competente, que deverá se pronunciar sobre a possibilidade ou não de sua adoção, de forma fundamentada.

6.3.2. Caso as justificativas para não adoção da sugestão não sejam consideradas adequadas, a Ouvidoria poderá solicitar revisão ou complementação.

6.3.3. A resposta conclusiva da sugestão conterá os encaminhamentos realizados e a resposta da área demandada.

#### 6.4. Tratamento de Manifestações Classificadas Como Solicitação ou Reclamação

6.4.1. Caberá aos colaboradores internos representantes de cada Diretoria analisar a solicitação ou a reclamação e informar sobre as providências a serem adotadas, no caso de procedência, ou justificar a improcedência.

6.4.2. Caso as providências ou as justificativas apresentadas pelo colaborador interno representante de cada Diretoria não sejam consideradas adequadas, a Ouvidoria poderá solicitar revisão ou complementação.

6.4.3. A resposta conclusiva da solicitação ou da reclamação é a que contempla informação objetiva sobre a os fatos apresentados pelo manifestante e que comunica a decisão administrativa final acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou informando a impossibilidade de seu atendimento.

6.4.4. Ocorrendo a impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo previsto nesta instrução, a Ouvidoria deverá apresentar mensalmente, até o encerramento, resposta intermediária, informando sobre os encaminhamentos e a expectativa de prazo para o encerramento da manifestação.

#### 6.5. Tratamento de Manifestações Classificadas Como Denúncia/Comunicação de Irregularidade

6.5.1. A denúncia recebida será conhecida pela Ouvidoria caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à INB chegar a tais elementos.

6.5.2. A denúncia poderá ser encerrada quando:

6.5.2.1. Não se relacionar com os assuntos da INB; e

6.5.2.2. Não contenha elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade indispensáveis à sua apuração.

**6.5.3. A Ouvidoria encaminhará a denúncia à área competente para verificação sumária dos fatos.**

6.5.4. As áreas competentes para verificação sumária deverão analisar os termos da denúncia apresentada quanto à sua admissibilidade, podendo requerer, se for o caso, informações adicionais à Ouvidoria, a serem obtidas junto ao denunciante.

**6.5.5. Caso o colaborador interno representante de cada Diretoria solicite o arquivamento da denúncia por ausência de indícios de autoria e materialidade, discordando da análise prévia feita pela Ouvidoria, a demanda deverá ser encaminhada pelo Ouvidor à Consultoria Jurídica para análise e manifestação conclusiva sobre esse aspecto.**

**6.5.5.1. A manifestação da Consultoria Jurídica será encaminhada para ciência e eventuais providências da autoridade competente.**

6.5.6. Nas hipóteses em que constatada a improcedência da denúncia, o resultado conclusivo da verificação sumária dos fatos será encaminhado à Ouvidoria para arquivamento da demanda e notificação do manifestante.

**6.5.7. Caso o resultado da verificação sumária sugira a existência de indícios de irregularidade, o colaborador interno representante de cada Diretoria deverá encaminhar, com ciência da Ouvidoria, os documentos e peças de informação à Consultoria Jurídica para análise e recomendação quanto aos procedimentos legais cabíveis de apuração de responsabilidade e quantificação de dano.**

**6.5.8. As denúncias envolvendo empregados do quadro efetivo e ocupantes de cargos em comissão serão encaminhadas às autoridades competentes para instauração da modalidade de apuração disciplinar cabível, nos termos do Programa de Integridade da INB.**

**6.5.9. As denúncias envolvendo superintendentes, diretores, membros de colegiados e o presidente da empresa, serão encaminhadas ao presidente do Conselho de Administração da INB, para verificação sumária e esclarecimentos, conforme o caso, e comunicadas ao Comitê de Auditoria Estatutário.**

6.5.10. A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia envolvendo agente público no exercício de cargos de superintendente, assessores, diretores e presidente, na forma prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581, de 09/03/2021.

6.5.11. O envio da informação de existência de denúncia ou comunicação de irregularidade à Ouvidoria-Geral da União não desonera a empresa da adoção de medidas pertinentes ao tratamento da manifestação e apuração dos fatos relatados.

6.5.12. As denúncias também poderão ser encaminhadas à Comissão de Ética quando o fato noticiado violar princípios e dispositivos do Código de Ética da INB, e, em se tratando de membro da Alta Administração, para comunicação à Comissão de Ética da Presidência da República.

**6.5.13. As denúncias envolvendo prestadores de serviços serão encaminhadas à área competente para gestão das contratações de serviços e para o fiscal do contrato respectivo, para ciência e adoção de medidas cabíveis.**

6.5.14. As denúncias envolvendo estagiários serão encaminhadas à unidade organizacional responsável pelos programas de estágio na INB para ciência e adoção de medidas cabíveis e para o gestor da área competente em que o estagiário estiver lotado.

6.5.15. A resposta conclusiva da denúncia conterá no mínimo:

6.5.15.1. Informação sobre o tratamento da manifestação pela Ouvidoria;

6.5.15.2. Área competente ou autoridade para a qual a denúncia foi encaminhada, se cabível;

6.5.15.3. Os meios pelos quais o denunciante poderá acompanhar a apuração, se cabível.

6.5.16. As instâncias internas deverão manter a Ouvidoria informada das investigações, providências e eventuais decisões judiciais, se pertinentes.

6.5.17. Nenhum colaborador poderá sofrer retaliação ou responsabilização administrativa por comunicar à Ouvidoria irregularidades de que tenha conhecimento.

6.5.17.1. A retaliação ao denunciante que de boa-fé comunica irregularidade no serviço público constitui afronta à Lei 13.608/18, ao Decreto 10.890/21 e demais normativos internos e externos.

6.5.17.2. **A Ouvidoria poderá recomendar à Área de Gestão de Pessoas medidas para prevenir a retaliação aos denunciantes, tais como a mudança de lotação, caso o denunciado seja superior hierárquico do denunciante, alteração de atividades desempenhadas, afastamento temporário, acompanhamento por assistente social e psicólogo da empresa, entre outras.**

6.5.18. A Ouvidoria funcionará também como canal para recebimento de denúncias dirigidas ao Comitê de Auditoria Estatutário, em matérias relacionadas ao escopo das atividades e competências do colegiado, tal como definidas nos incisos I a VIII, do §1º, Art. 24, da Lei 13.303/16 (Lei das Estatais).

6.5.19. As comunicações de irregularidade e ilegalidade poderão ser coletadas de forma passiva ou ativa pelo Ouvidor e receberão o mesmo tratamento das denúncias, exceto no que refere à obrigatoriedade de encaminhamento de resposta conclusiva ao informante.

6.5.20. Desde que devidamente motivada e com amparo na verificação sumária dos fatos ou em sindicância, é possível a instauração de processo administrativo disciplinar com base em comunicação de irregularidade ou ilegalidade (denúncia anônima).

- Relatório de Atividades de Ouvidoria.

A Ouvidoria realiza o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis do respectivo órgão/entidade, mesmo após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação através de planilha, verificada em reunião técnica presencial. As respostas atualizadas são enviadas ao e-mail do manifestante.

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

Segundo o QA, pelo fato de a INB ser uma Empresa Pública com a finalidade específica de explorar, em nome da União, o monopólio da produção e comercialização de materiais nucleares, não elabora Carta de Serviços ao Usuário.

## A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA apresenta semestralmente ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva relatórios de Ouvidoria, assim como apresentação dos dados extraídos no Painel *Resolveu?*

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. Além disso, recomenda, inclusive em seu Relatório Anual, ações sobre as demandas mais recorrentes, como:

“A Ouvidoria recomenda: à Gerência de Recursos Humanos que intensifique as ações e treinamentos junto aos Gestores e demais empregados reforçando padrões de conduta disciplinar desejáveis no ambiente de trabalho e intensificação na mediação de conflitos. À Comissão de Ética na disseminação da cultura ética e gestão do Código de Ética, Conduta e integridade. À Gerência de Governança, a intensificação na divulgação de boas práticas relacionadas ao Programa de Integridade da INB.”

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria pode ser observado no link: <https://www.inb.gov.br/Portals/0/Conteudo/Images/87966939-58cc-4706-8b0d-3399471f20da.pdf> e não atende apenas aos seguintes itens da Portaria CGU nº 581/2021, **dispostos em negrito, que precisam ser ajustados nos demais Relatórios:**

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 preencheu o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, instrumento criado pela CGU para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de Ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção. A Ouvidoria da INB evoluiu no diagnóstico de avaliação, conseguindo alcançar em alguns quesitos os níveis sustentado e otimizado. No Conceito Geral o nível de maturidade da INB evoluiu de limitado para básico, cabe ressaltar que existem quesitos que não são aplicáveis às atividades da INB (como a Carta de Serviços), e ajustes precisam ser promovidos no sistema pela CGU para que a INB melhore a pontuação e alcance os níveis mais avançados.

Segundo o QA, a maior dificuldade identificada na gestão da Ouvidoria é a celeridade no prazo de retorno da resposta às manifestações, pelas áreas envolvidas.

#### **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, atualmente o procedimento adotado pela UA é agir em conjunto com a CE no intuito de realizar a mediação do conflito. Cabe ressaltar a experiência do Ouvidor adquirida na Comissão de Ética, num passado recente. Porém, nesses 2 anos, ainda não houve necessidade da atuação da Ouvidoria nesse sentido.

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

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<sup>4</sup> permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando a entidade como INB e o período de 01/01/2023 a 01/12/2023:

### a) Quantitativo Geral:

**Figura 04: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 01/12/2023**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 13/06/2024.

### b) Tipologia das manifestações:

**Figura 05: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 01/12/2023**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 13/06/2024.

<sup>4</sup> Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

c) Resolutividade da demanda:

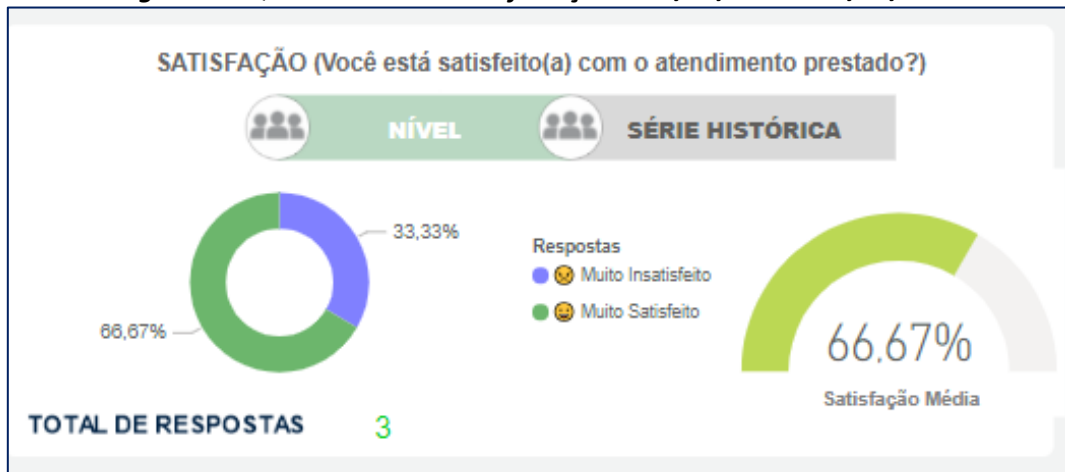
Figura 06: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 01/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 13/06/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 07: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 01/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 13/06/2024.

## 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 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 e 01/12/2023, compreendendo 100 manifestações.<sup>5</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 tempo médio de resposta apresentado no Painel *Resolveu?* foi de 3,78 dias.

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. 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 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;

---

<sup>5</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.

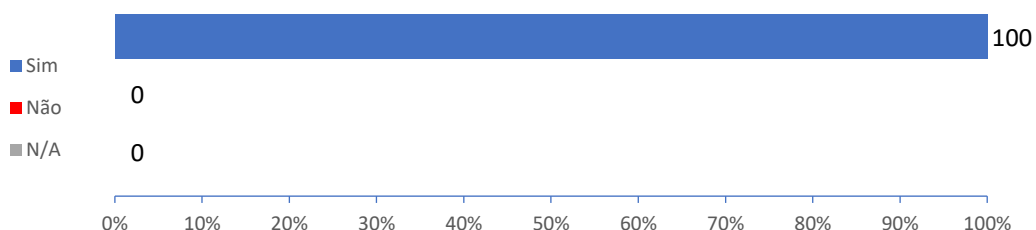
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos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

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

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

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

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

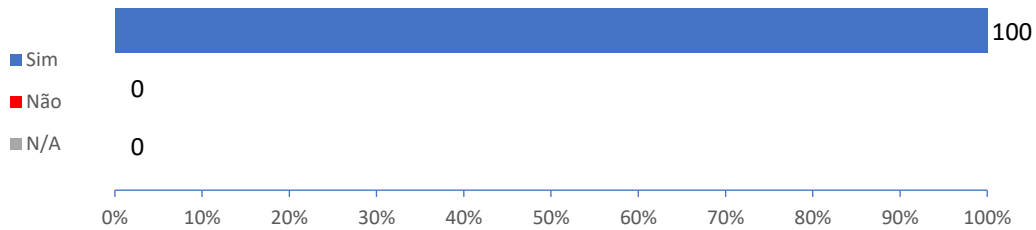


Fonte: elaboração própria.

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 assunto da manifestação foi classificado corretamente?

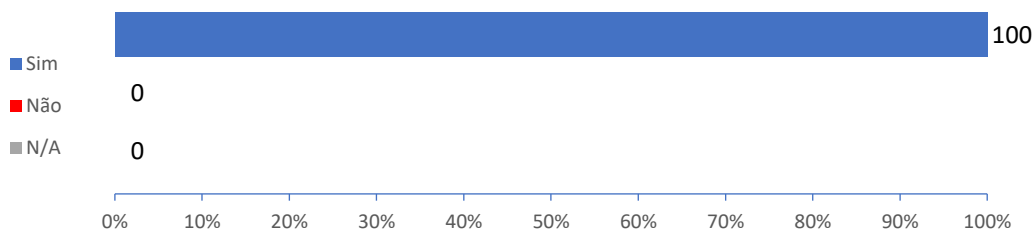


Fonte: elaboração própria.

As 100 manifestações tiveram o assunto classificado dentro do contexto.

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

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



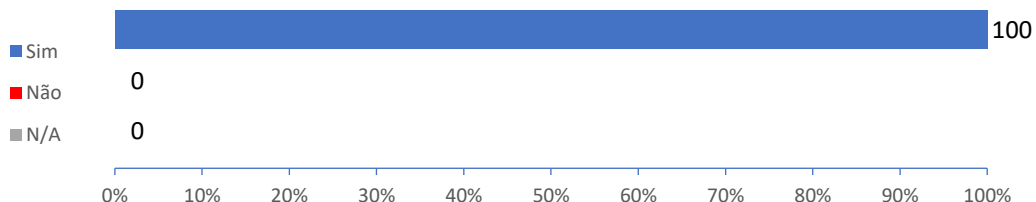
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, as 100 manifestações analisadas foram classificadas corretamente. Sendo 89 solicitações, 2 reclamações e 9 comunicações.

Relativo às 9 comunicações, 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.

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

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

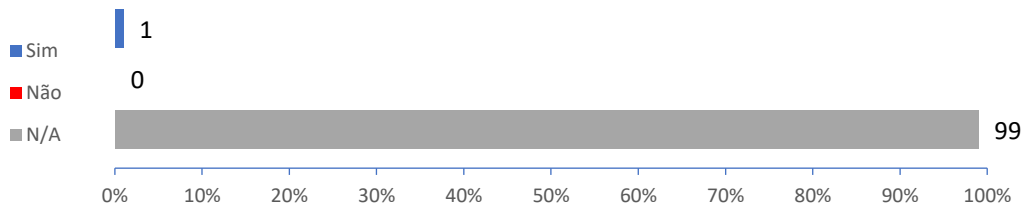


Fonte: elaboração própria.

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?

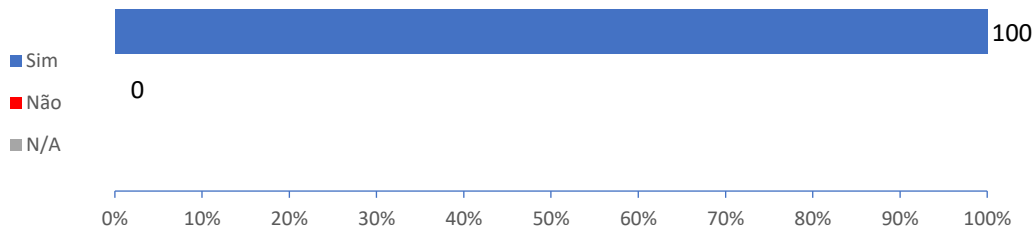


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

### Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A informação sobre resolutividade foi marcada corretamente?

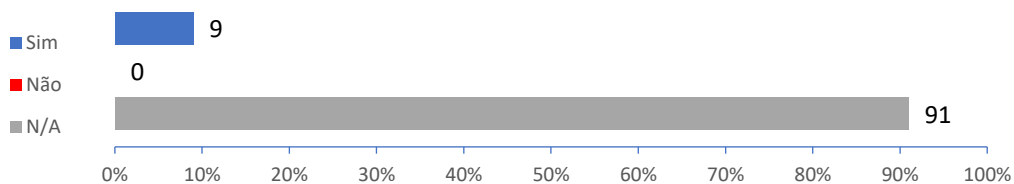


Fonte: elaboração própria.

Todas as manifestações estavam com a resolutividade compatível com as respostas da UA.

### 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?

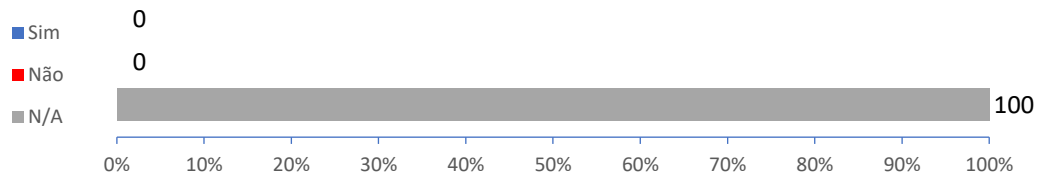


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, as 9 Comunicações presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 91 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?

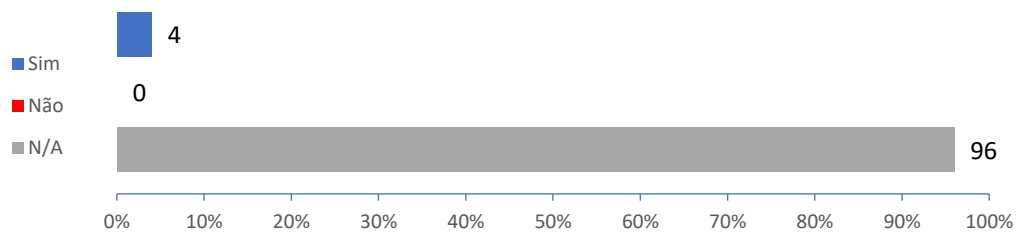


Fonte: elaboração própria.

Não houve manifestação do tipo Denúncia.

### Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - As Comunicações e Denúncias foram pseudonimizadas?

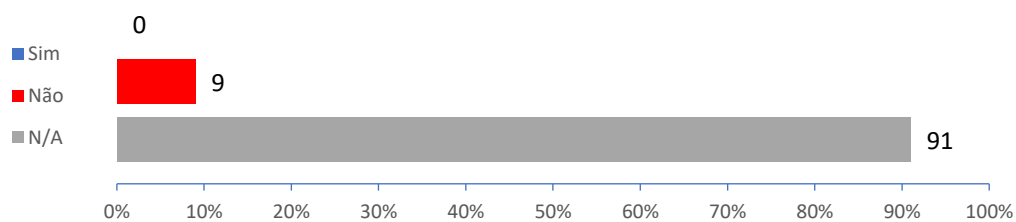


Fonte: elaboração própria.

Todas as 4 manifestações que precisavam de pseudonimização receberam tratamento adequado. As demais 96 não eram Comunicações ou não apresentavam a necessidade de pseudonimização.

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

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

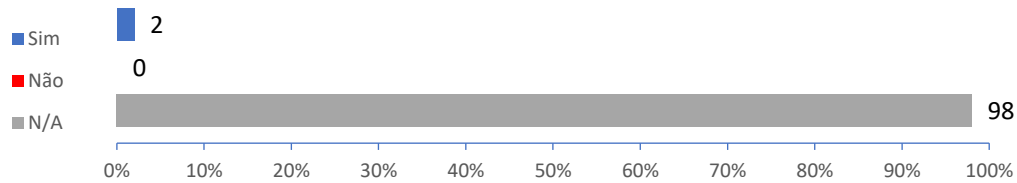


Fonte: elaboração própria.

Em relação à diligência, das 9 Comunicações, nenhuma apresentou tratamento inadequado. As demais 91, 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?

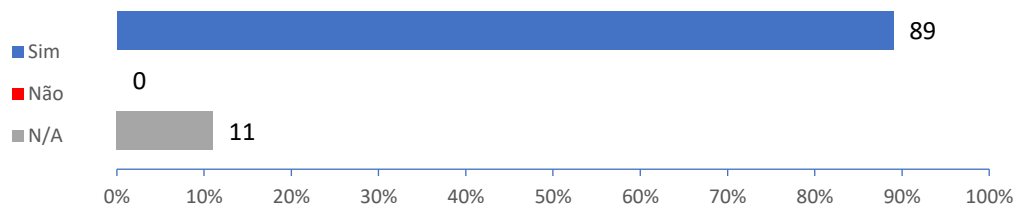


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que: 2 apresentaram resposta conclusiva e prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado, as demais 98 manifestações 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?



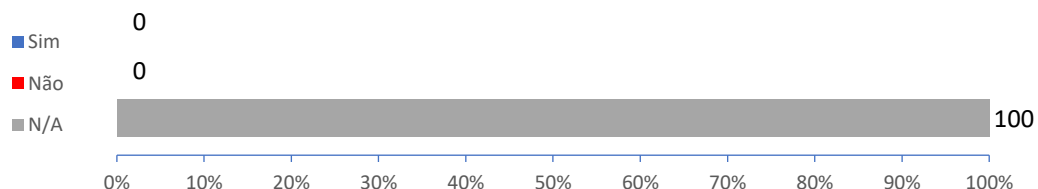
Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 89 foram tratadas adequadamente, com respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade.

As demais 11 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?

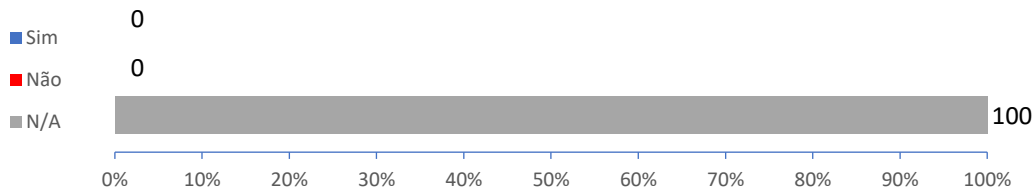


Fonte: elaboração própria.

Não houve manifestação do tipo Sugestão.

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

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



Fonte: elaboração própria.

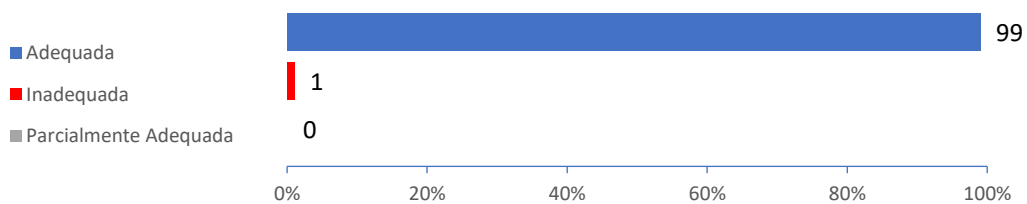
Não houve manifestação do tipo elogio.

**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: 99 foram consideradas adequadas e 1 inadequada.

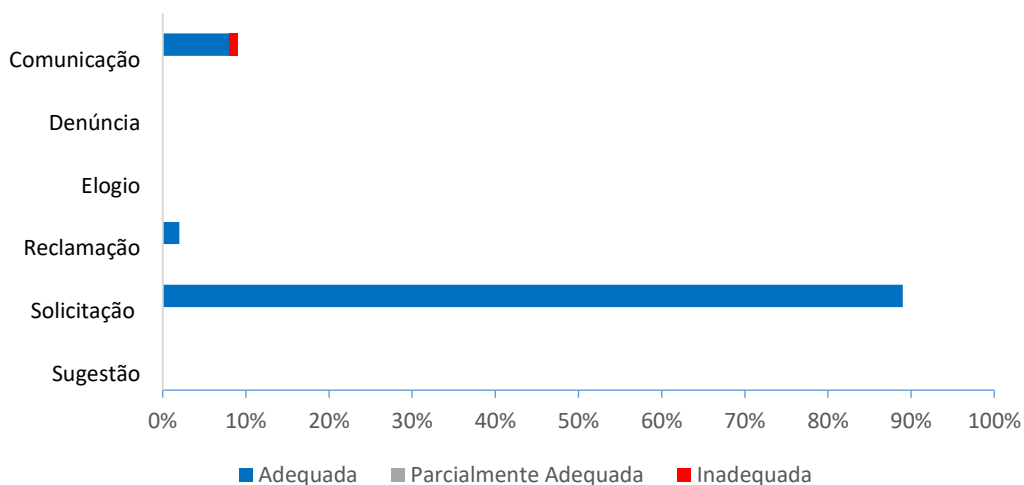
**Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15**

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.

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. Sendo assim, verifica-se que a única inadequação foi proveniente de 1 Comunicação que, embora a UA tivesse procedido o encaminhamento cabível para a tipologia em análise, realizou a tramitação fora da Plataforma Fala.BR, por e-mail.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, 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 Manifestações<sup>6</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>6</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 14978/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 23/09/2024, foi dado um prazo quinze dias, para a INB se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 25/09/2024, 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 08/10/2024, ao enviar o Plano de Ação, a UA informou e foi constatado no link <https://www.inb.gov.br/Acesso-a-Informacao/Participacao-Social/Ouvidoria> que as orientações sobre inserção do link para o Painel **Resolveu?** e o currículo do Ouvidor foram atendidas.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA INDÚSTRIAS NUCLEARES DO BRASIL					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. Utilizar módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, conforme artigo 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;	Ajustes no portal da INB, tanto o SIC quanto o fale conosco o cidadão é direcionado à plataforma Fala.BR	Gerências de TI, Governança, Comunicação Institucional e Ouvidoria	31.10.2024	atende	Rastreabilidade e segurança no tratamento das manifestações
II. Realizar tratativas junto a alta gestão da INB, sustentadas pelos resultados desta avaliação, para que todas manifestações recebidas pela empresa sejam cadastradas e tramitadas na Plataforma Fala.BR, evitando utilização de formulário diverso para este fim, atendendo ao disposto no art. 4º § 1º do Decreto nº 10.153/2019;	Grupo de trabalho criado para promover os ajustes, direcionando o registro das manifestações para a plataforma Fala.BR	Gerências de TI, Governança, Comunicação Institucional e Ouvidoria	31.10.2024	atende	Rastreabilidade e segurança no tratamento das manifestações
III. Ajustes e publicação em transparência ativa dos fluxos de tratamento das manifestações, de modo a constar as informações previstas no Art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, contribuindo para a promoção da transparência ativa.	Grupo de trabalho criado para promover os ajustes na transparência ativa do portal da INB	Gerências de TI, Governança, Comunicação Institucional e Ouvidoria	30.12.2024	atende	Ampliar a transparência facilitando o acesso do cidadão.

## 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 das Recomendações I e II do Relatório Preliminar sobre a utilização da Plataforma Fala.BR: cadastrar todas as manifestações recebidas, utilizar a ferramenta de tramitação disponibilizada e que, prioritariamente, as denúncias sejam cadastradas/enviadas para a Ouvidoria através da Plataforma, a UA criou um grupo de trabalho para que em conjunto discutam e verifiquem a melhor forma de cumprirem essas recomendações.

No que tange à Recomendação III para aprimorar os fluxos existentes e colocá-los em transparência ativa, a Ouvidoria alterou os itens que foram indicados e disponibilizou a Instrução Operacional: IO-Macroprocesso-nº 02 - Área OUVID.C - Revisão 02, contendo o fluxo de tratamento das manifestações na página da Ouvidoria, considerando, portanto, a recomendação cumprida, como pode-se verificar no link: <https://www.inb.gov.br/Acesso-a-Informacao/Participacao-Social/Ouvidoria>

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.