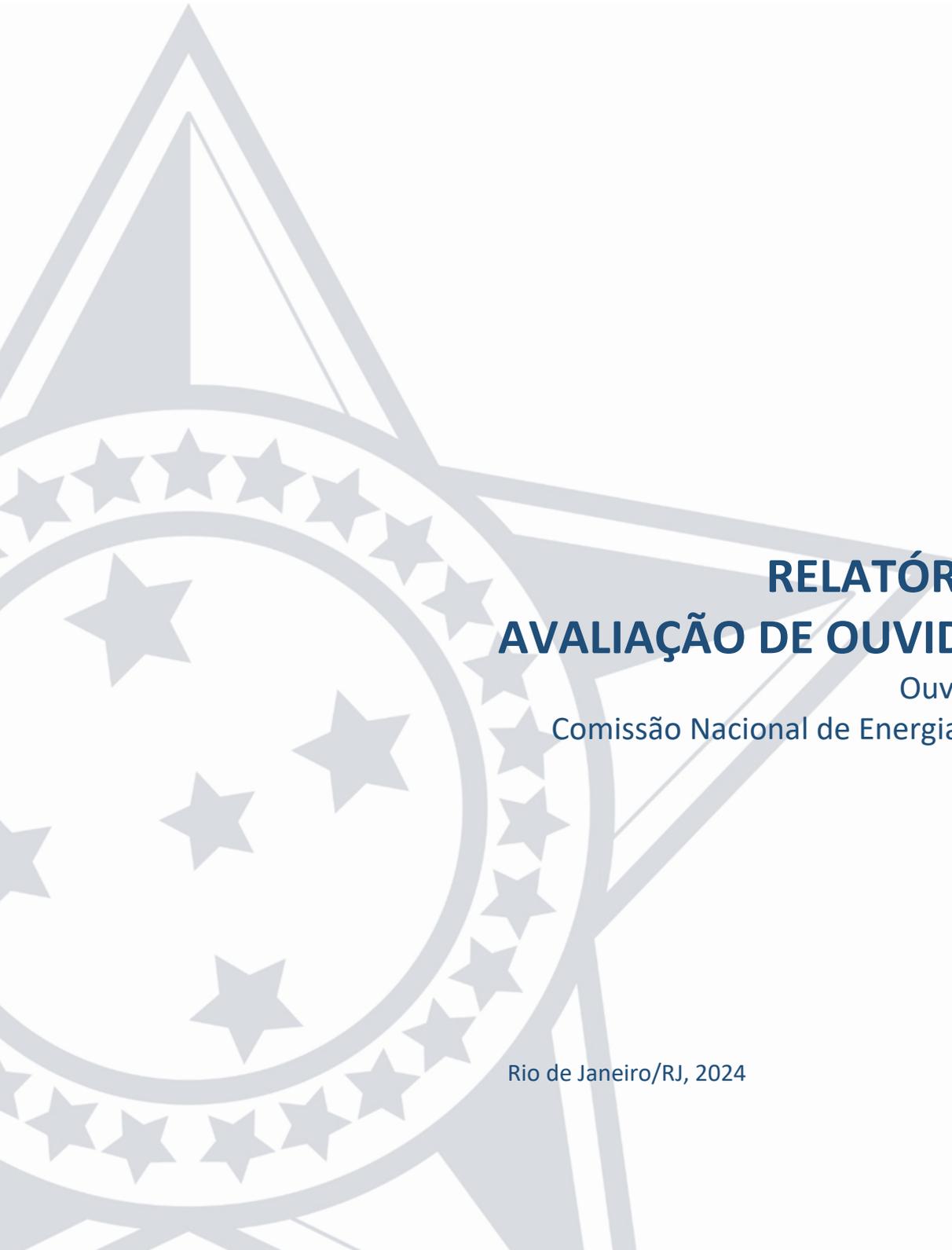


**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Comissão Nacional de Energia Nuclear

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**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

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 Corraleiro

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

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)**  
Fernanda Maria Pereira Mendes

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Comissão Nacional de Energia Nuclear.

**Município:** Rio de Janeiro – RJ.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Comissão Nacional de Energia Nuclear, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado:** de 1º de abril de 2022 a 31 de março de 2023.

**Data de execução:** agosto a novembro de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Comissão Nacional de Energia Nuclear – CNEN 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.

## 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 fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como, inexistência de estrutura própria para exercício das atividades; ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão e de realização de ações de ouvidoria ativa; e inconsistências no trâmite e no tratamento de parte das manifestações dos usuários.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

I - Publicação do Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria, atendendo o disposto no §1º do Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;

II - Realizar tratativas junto a alta gestão da CNEN, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a Ouvidoria tenha estrutura própria e seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição;

III - Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da CNEN e os assuntos tratados na Ouvidoria;

IV - Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, ou apresentar a justificativa para a utilização de outro sistema em substituição àquele;

V - Cumprir o prazo de resposta das manifestações, promover a alteração da tipologia, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CNEN</b>	Comissão Nacional de Energia Nuclear
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MMOUP</b>	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
<b>OUV</b>	Ouvidoria da Comissão Nacional de Energia Nuclear
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>10</b>
1. Achados.....	10
1.1. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão.....	10
1.2. Readequação da estrutura organizacional da ouvidoria.....	11
1.3. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa.....	12
1.4. Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas.....	13
1.5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.....	14
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>17</b>
Apêndice A.....	18
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	28

## 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 pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria 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 Unidade Avaliada - 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.

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2022 a 31/03/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionado, para análise, o universo de 90 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. 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.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo 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 Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN)** 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 CNEN não possui estrutura própria e as atividades estão diretamente vinculadas à Presidência da entidade, conforme consta no art. 2º do Regulamento Interno da OUV, aprovado pela Portaria PR/CNEN nº 41/2021.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do *Painel Resolveu?*, do sítio eletrônico da CNEN, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas com representantes da OUV. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da CNEN 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 Comissão Nacional de Energia Nuclear.

### 1. Achados

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

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

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

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

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

Na CNEN foi constatado que a Ouvidoria não divulga anualmente seu relatório de gestão, visto que, em consulta ao submenu “Ouvidoria” no site da Comissão, ao acessar os links disponíveis em “Relatórios Estatísticos da Ouvidoria”, observa-se que a UA apresenta apenas um compilado de dados extraídos do *Painel Resolveu?* e não divulga anualmente seu Relatório de Gestão, com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

## **1.2. Readequação da estrutura organizacional da ouvidoria**

A Resolução CNEN nº 301, de 28 de dezembro de 2022, aprova o Regimento Interno da Comissão e o art. 2º dessa norma estabelece que a CNEN tem seguinte estrutura:

I - Órgão de Assistência Direta e Imediata ao Presidente:

a) Gabinete:

b) Coordenação-Geral de Assuntos Internacionais - CGAI.

II - Órgãos Seccionais:

a) Auditoria Interna;

b) Procuradoria Federal:

c) Coordenação-Geral de Planejamento e Avaliação:

d) Diretoria de Gestão Institucional - DGI:

III - Órgãos Específicos e Singulares:

a) Diretoria de Pesquisa e Desenvolvimento - DPD:

b) Diretoria de Radioproteção e Segurança Nuclear - DRS:

IV - Unidades Técnico-Científicas:

a) Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear - CDTN:

b) Instituto de Engenharia Nuclear - IEN:

c) Instituto de Radioproteção e Dosimetria - IRD:

d) Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares - IPEN - Unidade Administrativa de Órgão Conveniado:

e) Centro Regional de Ciências Nucleares do Nordeste - CRCN-NE

V - Órgão Colegiado: Comissão Deliberativa

Percebe-se, portanto, que a Ouvidoria não possui estrutura própria dentro da Instituição e suas competências são atribuídas à Presidência da CNEN, pelo artigo 2º, da

Portaria PR/CNEN nº 41/2021 - que aprova o Regulamento Interno das Atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito da CNEN.

Na execução deste trabalho de avaliação foi perguntado à UA sobre sua estrutura hierárquica e esta informou que “Não existe uma Unidade de Ouvidoria na estrutura regimental da Comissão nacional de Energia Nuclear (CNEN). As atividades de ouvidoria da CNEN estão vinculadas à Presidência da CNEN, conforme consta do seu Regulamento Interno”.

Ademais, no tocante à infraestrutura disponibilizada para o desempenho das atividades, a UA respondeu no Questionário de Avaliação que “a Ouvidoria fica fisicamente lotada no Gabinete da Presidência e não possui espaço privativo para o desempenho das suas atribuições. Os sistemas informatizados são satisfatórios”. E, além da falta de estrutura própria, a OUV relacionou a equipe reduzida dedicada às atividades de ouvidoria (2 servidores) como uma das dificuldades na gestão da Ouvidoria.

Uma estrutura própria e adequada de trabalho é um elemento essencial para um serviço de ouvidoria efetivo. Faz-se necessário que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância independente do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da autarquia; e formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica da CNEN.

### 1.3. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa

A UA informou no Questionário de Avaliação que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela CNEN.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria nº 581/2021 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes da CNEN. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades da Instituição.

Adicionalmente, a realização de ações de ouvidoria ativa pela UA pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da CNEN e os assuntos tratados na Ouvidoria desta Autarquia Federal.

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

Quanto aos sistemas informatizados utilizados pela ouvidoria para trâmite das manifestações, conforme visto na Seção A.7, cabe mencionar que a UA utiliza o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, não integrado atualmente à plataforma Fala.BR, e apresentou algumas medidas adotadas para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante.

Nessa esteira, ressalta-se que o SEI é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual SEI. As funcionalidades Triar (Novo) e Tratar (Novo) disponibilizadas na Plataforma Fala.BR foram criadas para subsidiar o trabalho das ouvidorias, visando cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A Portaria CGU nº 581/2021 traz a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos

manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Desse modo, recomenda-se que a OUV utilize exclusivamente o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o efetivo tratamento das manifestações, ou, caso se opte por utilizar o SEI em substituição àquele, a UA deve apresentar anualmente ao órgão central do SisOuv justificativa para tanto.

### 1.5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2022 e 31/03/2023, a unidade avaliada tratou 90 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 39 comunicações anônimas, 14 denúncias, 11 reclamações e 26 solicitações de providências.

O tratamento realizado pela unidade avaliada foi analisado partir da análise dessas 90 manifestações, sendo os seguintes aspectos objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da tipologia da manifestação; e iv) resolutividade da demanda.

Sobre o conteúdo das repostas, constatou-se que 94% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. No entanto, foi constatado que 5 das manifestações analisadas não apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo, isto é, não trouxeram adequadamente uma resolutividade para a demanda do usuário.

A maior parte dessas manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação são denúncias. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V) estabelece que:

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.

No que se refere ao prazo de repostas, verificou-se que mais de 15% das manifestações analisadas são respondidas conclusivamente pela unidade avaliada fora do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º).

Quanto à classificação (reclassificação) da tipologia das manifestações, observa-se que em 5 manifestações analisadas a ouvidoria não promoveu a alteração da tipologia para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da demanda, mas a resposta conclusiva foi produzida de forma clara e objetiva com esclarecimentos sobre a informação solicitada.

Diante do exposto, a partir das demandas analisadas, verifica-se que o tratamento de manifestações pela unidade avaliada, de um modo geral, não atendente integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao envio de

respostas fora do prazo máximo estabelecido pela legislação e ao conteúdo das respostas conclusivas.

A ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o descumprimento do prazo de resposta das manifestações pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pela entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

## 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 CNEN, em ordem de prioridade:

- I. Cumprir o prazo de resposta das manifestações, promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- II. Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da Ouvidoria;
- III. Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, ou apresentar justificativa para a utilização de outro sistema em substituição àquele;
- IV. Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da CNEN e os assuntos tratados na Ouvidoria; e
- V. Realizar tratativas junto a alta gestão da CNEN, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a Ouvidoria tenha estrutura própria e seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância independente do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da Comissão.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcial as atividades de ouvidoria, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 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 CNEN.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de abril de 2022 a 31 de março de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: amadurecimento da estrutura de ouvidoria por meio da independência funcional; melhoria da rastreabilidade, resolutividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção ações de ouvidoria ativa; e ampliação das ações de transparência ativa e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, por meio da publicação de seus relatórios no site da Instituição. 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*

<b>Campo</b>	<b>Teor</b>
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica da entidade da UA</b>	Autarquia Federal
<b>Posição no Organograma</b>	A Ouvidoria não possui estrutura formal/própria. As atividades de OUV estão vinculadas à Presidência pela Portaria CNEN nº 41, de 02/07/2021, art. 2º.
<b>E-mail</b>	ouvidoria@cnen.gov.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/cnen/pt-br/aceso-a-informacao/ouvidoria">https://www.gov.br/cnen/pt-br/aceso-a-informacao/ouvidoria</a>
<b>Endereço</b>	Rua General Severiano, 90, sala 203 - Botafogo. Rio de Janeiro/RJ CEP: 22294-900.
<b>Canais de Atendimento</b>	Plataforma Fala.BR, presencial, telefônico e e-mail.
<b>Horário de funcionamento</b>	De segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas, exceto feriados.
<b>Ouidora</b>	Tindyua de Moraes Nogueira Portaria PR/CNEN nº 2/2022.
<b>Ouidora Substituta</b>	Penha Maria Pereira da Silva Portaria PR/CNEN nº 15/2023.

Fonte: elaboração própria.

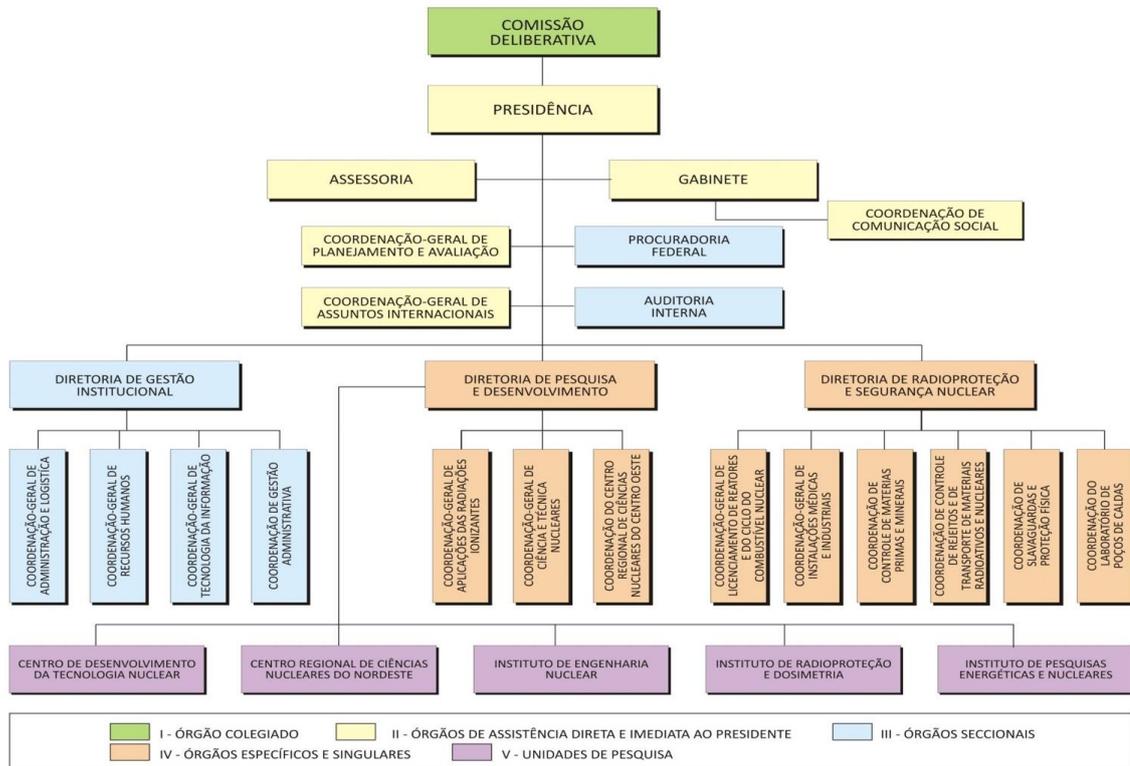
#### A.2 Competências

A Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), criada em 1956 e estruturada pela Lei nº 4.118, de 27 de agosto de 1962, para desenvolver a política nacional de energia nuclear. Órgão superior de planejamento, orientação, supervisão e fiscalização, a CNEN estabelece normas e regulamentos em radioproteção e é responsável por regular, licenciar e fiscalizar a produção e o uso da energia nuclear no Brasil.

A CNEN investe também em pesquisa e desenvolvimento, buscando um uso cada vez mais amplo e seguro das técnicas do setor nuclear, e seu foco é garantir os benefícios da energia nuclear a um número cada vez maior de brasileiros, sempre com segurança na operação dos materiais e equipamentos radioativos. Suas unidades de pesquisa, laboratórios, agências distritais e escritórios regionais estão distribuídos por nove estados brasileiros e sua sede localiza-se no Rio de Janeiro.

Segue o organograma da CNEN:

Figura 1 – Organograma da CNEN



Fonte: CNEN (<https://www.gov.br/cnen/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional>).

No tocante à estrutura organizacional, a Ouvidoria da CNEN não possui estrutura própria e as atividades estão diretamente vinculadas à Presidência da Autarquia, conforme consta no art. 2º do Regulamento Interno da OUV, aprovado pela Portaria PR/CNEN nº 41/2021.

### A.3 Normativos Internos

No que tange a normativos, a Unidade Avaliada possui Regulamento Interno das Atividades de Ouvidoria aprovado pela Portaria PR/CNEN nº 41, de 02 de julho de 2021. Esse normativo estabelece competências e diretrizes para o tratamento das manifestações de usuários de serviços públicos no âmbito da CNEN.

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

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a responsável pelas atividades de Ouvidoria no âmbito da CNEN (em conformidade com o Ofício nº 24108/2021/CGOUV/OGU/CGU da Controladoria-Geral da União que aprovou a indicação) é Tindyua de Moraes Nogueira, Analista em Ciência e Tecnologia, designada pela Portaria PR/CNEN nº 2/2022, que entrou em vigor em 1º de fevereiro de 2022.

A força de trabalho é composta pela servidora responsável pelas atividades de ouvidoria e sua substituta, Penha Maria Pereira da Silva, designada pela Portaria PR/CNEN nº 15, de 03/05/2023.

Quanto a instalações, equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pela CNEN, segundo a resposta da UA, a Ouvidoria fica fisicamente lotada no Gabinete da Presidência e não possui espaço privativo para o desempenho das suas atribuições. Os sistemas informatizados são satisfatórios.

#### A.5 Canais de Atendimento

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

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. atendimento presencial;
- iii. atendimento telefônico; e
- iv. e-mail.

Segundo a UA, os canais de atendimento são divulgados para o público interno por e-mail institucional e as manifestações recepcionadas por canais diversos de Ouvidoria (como no atendimento presencial) são registradas na Plataforma Fala.BR.

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

Na página inicial da CNEN há o submenu “Ouvidoria” com informações objetivas sobre atividades de ouvidoria; tipos de manifestações recepcionadas; localização; horário de funcionamento; contatos; encaminhamento de manifestação com link para a Plataforma Fala.BR; responsáveis pela Ouvidoria; portarias de designação; portaria de estruturação, relatórios estatísticos da Ouvidoria com link para a Central de Painéis da CGU; e legislação.

Ao acessar os links disponíveis em “Relatórios Estatísticos da Ouvidoria”, observa-se que a UA apresenta apenas um compilado de dados extraídos do *Painel Resolveu?* e não divulga anualmente seu relatório de gestão, com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

#### A.7 Sistemas Informatizados

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

Quanto à triagem e ao tratamento, na análise da amostra de manifestações detalhada no Apêndice B deste Relatório, verificou-se que a Ouvidoria não utiliza as funcionalidades da Plataforma Fala.BR Triar (Novo) e Tratar (Novo). Segundo a OUV, o trâmite de manifestações é feito pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI e as medidas adotadas para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante são:

- Abertura de processos restritos;
- Abertura de processos sigilosos, em casos de denúncias;

- Anonimização/pseudonimização; e
- Utilização de extratos da Plataforma Fala.BR.

### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria possui mapeados os fluxos internos de tratamento das manifestações dos usuários no anexo do seu Regimento Interno, aprovado pela Portaria PR/CNEN nº 41/2021.

Quanto à responsabilidade de cada agente no fluxo interno de tratamento, a UA detalhou as seguintes informações no Questionário de Avaliação:

- Responsabilidades dos agentes de ouvidoria:

- recebimento e tratamento da manifestação dentro dos prazos regulamentares, conforme estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI);
- registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;
- triagem;
- encaminhamento de manifestações para outro órgão, quando couber;
- análise preliminar da manifestação;
- solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- encaminhamento às áreas apuratórias;
- consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva encaminhada pela área apuratória;
- acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes;
- preservar a identidade do cidadão em casos de denúncias e comunicações de irregularidades.

- Responsabilidades das áreas apuratórias:

- tratamento/apuração da manifestação dentro dos prazos regulamentares, conforme estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI);
- encaminhamento da resposta conclusiva à Ouvidoria dentro dos prazos regulamentares, conforme estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI);
- encaminhamento de informações complementares à Ouvidoria sobre providências adotadas mesmo após o encaminhamento da resposta conclusiva.

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

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Em consulta ao sítio da CNEN, foi identificada a Carta de Serviços da instituição com 77 serviços disponíveis e descrição de cada prestação, quem pode utilizar, as etapas e outras informações, link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/comissao-nacional-de-energia-nuclear>.

Conforme disposto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

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

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA registrou que não promove a mediação e a conciliação entre o usuário e a CNEN e também não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela instituição.

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

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do *Painel Resolveu?* considerando a entidade como CNEN – Comissão Nacional de Energia Nuclear e o período de 01/04/2022 a 31/03/2023:

##### a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo Geral



Fonte: Painel Resolveu?

**b) Tipologia das manifestações:**

*Imagem 02: Tipologia de Manifestações*



Fonte: Painel Resolveu?

**c) Resolutividade da demanda:**

*Imagem 03: Resolutividade da demanda*



Fonte: Painel Resolveu?

## d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com a resposta



Fonte: Painel Resolveu?

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado nas avaliações consiste 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, no caso da CNEN, foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2022 e 31/03/2023, compreendendo 90 manifestações.<sup>4</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise todas as 90 manifestações com resposta conclusiva pela UA. O quadro a seguir contém a composição por tipo de manifestação:

*Quadro 02: Composição da amostra.*

Tipo	Quantidade
Comunicação	39
Denúncia	14
Elogio	0
Reclamação	11
Solicitação	26
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>90</b>

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021;

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

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

**b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

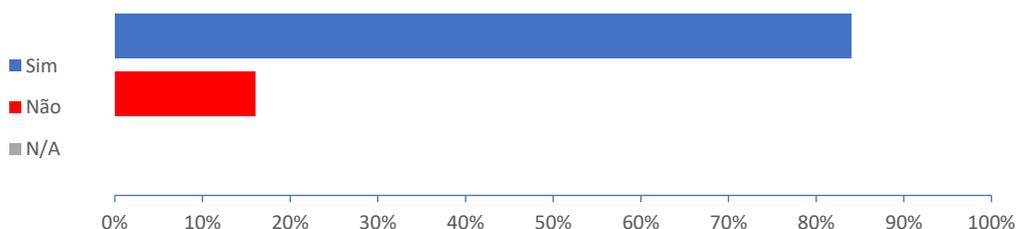
**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada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

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze 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?

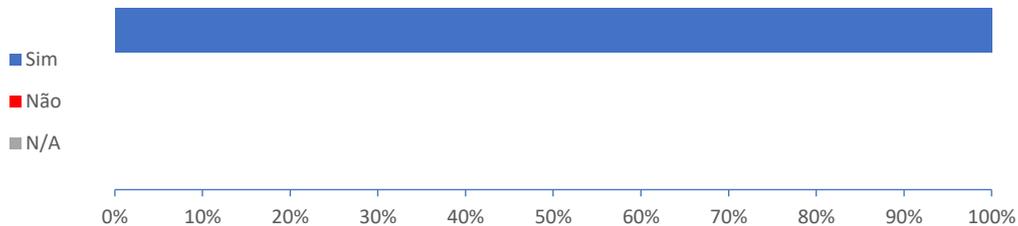


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu mais de 15% das manifestações (14 das 90 analisadas) fora do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, 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?

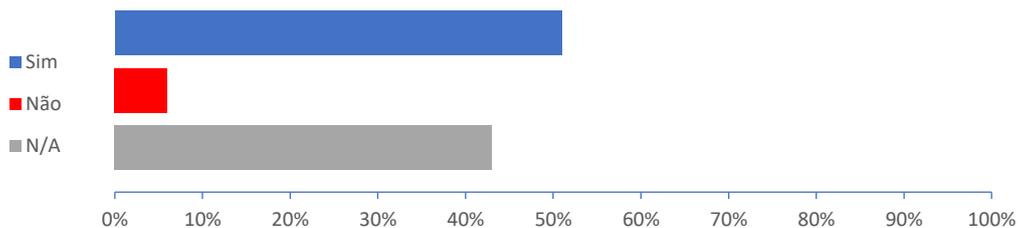


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 2 demonstra que todas as manifestações tiveram o “assunto” classificado adequadamente pela ouvidoria.

**Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3.**

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



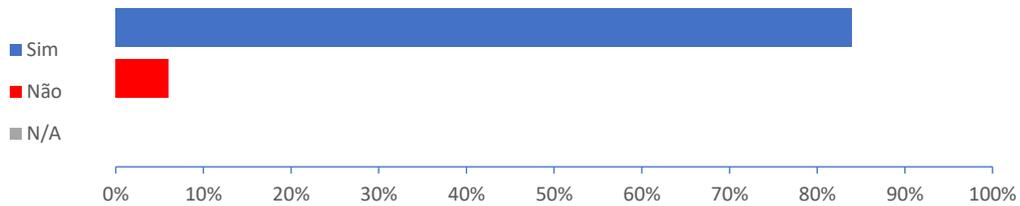
Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, observa-se que, das 51 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 46 foram classificadas corretamente contra 5 manifestações classificadas incorretamente. Logo, quase 10% das manifestações que permitem alteração da tipologia não foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 39 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?

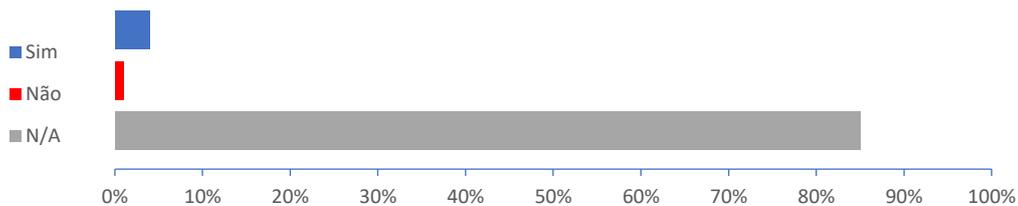


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 5 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas denúncias e comunicações não apresentaram informações sobre as providências adotadas e para qual unidade apuratória competente as manifestações foram encaminhadas.

**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?

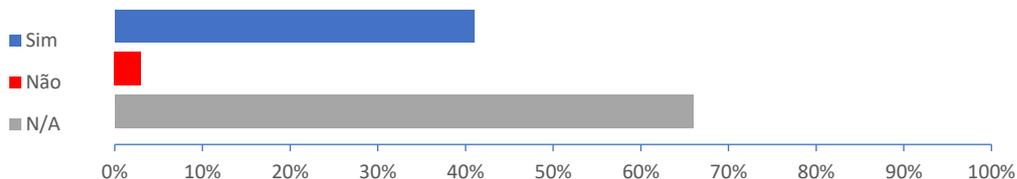


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a UA não respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Em 4 demandas, a OUV fez os procedimentos adequados e nos 85 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 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?



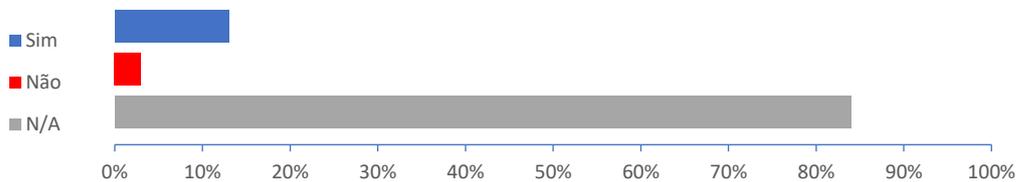
Fonte: elaboração própria.

Em relação às 39 comunicações analisadas, 37 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. No entanto, em 2 comunicações, a resposta

conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 51 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

**Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7.**

Pergunta 7 - 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?

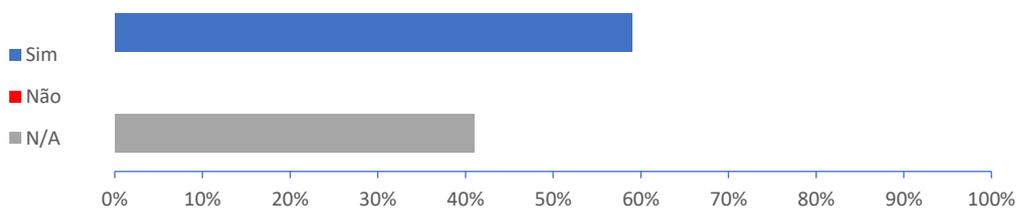


Fonte: elaboração própria.

Das 14 denúncias analisadas, verifica-se que em 2 casos a resposta conclusiva não informa ao cidadão qual órgão apuratório competente a manifestação foi encaminhada e sobre os procedimentos a serem adotados, conforme determinada o art. 22, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018. As demais 76 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

**Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8.**

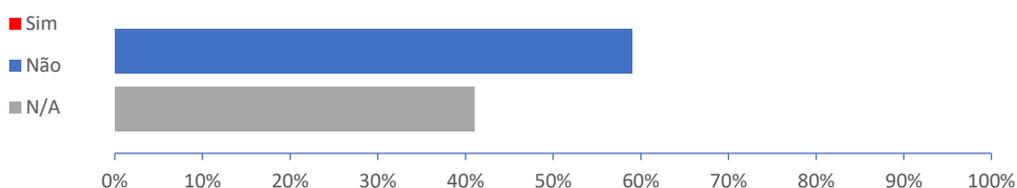
Pergunta 8 - A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

**Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9.**

Pergunta 9 - Houve diligência indevida no tratamento da Denúncia/Comunicação?



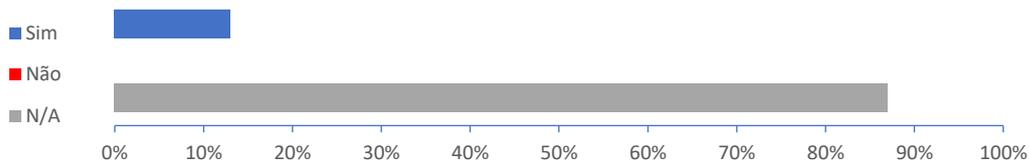
Fonte: elaboração própria.

Os gráficos 08 e 09 foram analisados conjuntamente, uma vez que envolvem o tratamento das manifestações do tipo Denúncia e Comunicação e essas tipologias se equiparam para efeitos legais. Verifica-se que todas essas manifestações, se necessário, foram pseudonimizadas e não houve diligência indevida no tratamento.

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme Parágrafo II do Art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021.

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

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

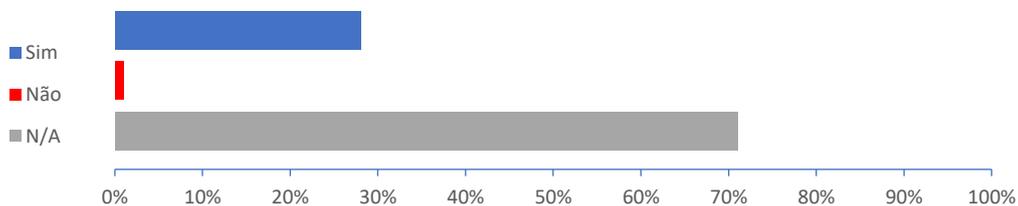


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que em todas as 11 manifestações analisadas a resposta conclusiva prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado. As demais 79 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

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

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às 26 solicitações da amostra, observa-se que, apesar de 5 possuírem conteúdo mais adequado a outro tipo de manifestação e a UA não seguir a sugestão para alteração da tipologia apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA, a resposta dada pela UA em apenas 1 caso não trouxe os devidos esclarecimentos e não deu tratamento adequado à demanda do usuário. As demais 64 manifestações não se enquadram como solicitação.

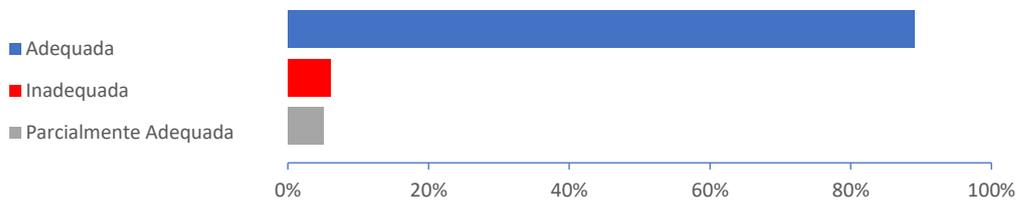
No que tange aos tipos elogio e sugestão, conforme demonstrado no quadro sobre composição da amostra, a UA não recebeu manifestações dessas duas tipologias no período avaliado.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 90 manifestações analisadas, verifica-se que: 81 foram consideradas adequadas, 4 parcialmente adequadas e 5 inadequadas.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12.

Pergunta 12 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. As 4 manifestações parcialmente adequadas são do tipo solicitação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 5 manifestações inadequadas 2 comunicações, 2 denúncias e 1 solicitação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere ao cumprimento do prazo de resposta, ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 para respostas conclusivas e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 90 manifestações analisadas, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

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

## Apêndice C

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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 17448/2023/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 31/10/2023, foi dado um prazo quinze dias, prorrogado por mais sete dias mediante solicitação da UA, para a CNEN se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 21/11/2023, 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.

Na sequência, a UA apresentou via Ofício nº 4/2023-OUV/GAB/CNEN, em 23/11/2023, um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR (CNEN)					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<b>Recomendação 1:</b> Publicação do Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria, atendendo ao disposto no §1º do Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.	Publicar os Relatórios de gestão da Ouvidoria em seu sítio eletrônico: <a href="https://www.gov.br/cnen/ptbr/acesso-ainformacao/ouvidoria">https://www.gov.br/cnen/ptbr/acesso-ainformacao/ouvidoria</a> Observação: Os Relatórios de gestão da Ouvidoria são integrantes dos Relatórios de gestão da CNEN disponíveis em: <a href="https://www.gov.br/cnen/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/relatorios-de-gestao">https://www.gov.br/cnen/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/relatorios-de-gestao</a>	Responsável pelas Atividades de Ouvidoria: Tindyua de Moraes Nogueira.	Até o dia 15 de dezembro de 2023.	Em andamento.	Aumentar a transparência da Gestão da Ouvidoria da CNEN.
<b>Recomendação 2:</b> Realizar tratativas junto a alta gestão da CNEN, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a Ouvidoria tenha estrutura própria e seja institucionalizada	Decreto 11.143, de 21 de julho de 2022, que aprova a estrutura regimental e o quadro demonstrativo dos cargos em comissão e das Funções de Confiança da Comissão Nacional de Energia Nuclear – CNEN.	Presidente da República e Senado.	Indeterminado: O Decreto 11.143/2022 entra em vigor na data da nomeação do Diretor Presidente da ANSN (Decreto 11.142/2022).	Em Andamento.	Aumentar a eficiência da gestão das atividades de Ouvidoria.

mediante a sua inserção formal no organograma da instituição.					
<b>Recomendação 3:</b> Reavaliar a necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da CNEN e os assuntos tratados na Ouvidoria.	Promover ações internas com vistas a ampliar a visibilidade e a participação ativa da Ouvidoria, tais como divulgar as campanhas CGU e outras afetas à Ouvidoria, utilizando meios diversificados como e-mail, despachos, sítio eletrônico, dentre outros.	Responsável pelas Atividades de Ouvidoria: Tindyua de Moraes Nogueira.	Primeiro semestre de 2024.	Em Andamento. Exemplo: Campanha Guia Lilás, Processo SEI 01341.0066 86/2023-49: foi despachado para as Diretorias e Unidades da CNEN solicitando ciência e ampla divulgação do Guia Lilás aos servidores por email e publicação na intranet da Unidades.	- Aumentar a participação ativa da Ouvidoria.
<b>Recomendação 4:</b> Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, ou apresentar a justificativa para a utilização de outro sistema em substituição àquele.	Fase 1: Configurações do Módulo de triagem da Plataforma Fala.BR;  Fase 2: Treinamento dos usuários sobre a utilização do módulo de triagem.	Responsável pelas Atividades de Ouvidoria: Tindyua de Moraes Nogueira.	Primeiro semestre de 2024.	Prevista.	- Aumentar a rastreabilidade e e mensuração de resolutividade das manifestações de Ouvidoria. - Aumentar a segurança dos dados tratados nas denúncias;

<p><b>Recomendação 5:</b> Cumprir o prazo de resposta das manifestações, promover a alteração da tipologia, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.</p>	<p>- Atualização e capacitação dos responsáveis pelas atividades de Ouvidoria. - Promover ajustes no tratamento das manifestações. - Promover ações internas junto às áreas de apuração quanto à necessidade de cumprimento dos prazos estabelecidos na Portaria CGU nº 581/2021.</p>	<p>Responsável pelas Atividades de Ouvidoria: Tindyua de Moraes Nogueira.</p>	<p>Primeiro semestre de 2024.</p>	<p>Em Andamento.</p>	<p>- Aumentar a eficiência da Ouvidoria.</p>
--	---	---	-----------------------------------	----------------------	--

\* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".

### Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade 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, III e V, publicação do Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria; reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa; e cumprimento dos prazos de resposta das manifestações, promoção da alteração da tipologia quando necessário e elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a UA consignou que estas ações estão em andamento com prazos para conclusão, respectivamente, até 15/12/2023, 30/06/2024 e 30/06/2024.

Quanto à Recomendação II para realizar tratativas junto a alta gestão da CNEN, para que a Ouvidoria tenha estrutura própria e seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, a UA esclareceu que já existe o Decreto 11.143, de 21 de julho de 2022, que aprova a nova Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Comissão Nacional de Energia Nuclear, mas este normativo para entrada em vigor depende da nomeação do Diretor Presidente da Autoridade Nacional de Segurança Nuclear – ANSN (Decreto nº 11.142/2022).

E a respeito da Recomendação IV do Relatório Preliminar para avaliar a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR a UA consignou duas fases para sua implementação até 30/06/2024, sendo Fase 1: Configurações do Módulo de triagem da Plataforma Fala.BR; e Fase 2: Treinamento dos usuários sobre a utilização do módulo de triagem.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de até o final do primeiro semestre 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.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade