



OUVIDORIA
ELETRONUCLEAR



RELATÓRIO | **Anual** **OUVIDORIA** | **2025**



Sumário

1. Apresentação.....	03
2. Atuação da Ouvidoria.....	03
2.1. Força de trabalho e estrutura da ouvidoria.....	04
3. Número de manifestações recebidas – quantitativo geral	05
4. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações.....	06
4.1 Manifestações classificadas como denúncias	06
4.2 Pedidos de Acesso à Informação – Serviço de informação ao Cidadão – SIC.....	10
4.3 Manifestações de Ouvidoria (reclamações, solicitações, sugestões e elogios)	14
5. Análise dos problemas recorrentes e soluções adotadas.....	16
6. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades e propostas de ações para superá-las.....	17
6.1. Ações exitosas realizadas em 2025.....	17
6.2. Ações propostas para superar dificuldades	21
7. Informações sobre os serviços avaliados.....	21
7.1 Pesquisa de Satisfação.....	22
8. Informações acerca da carta de serviços.....	23
9. Considerações Finais.....	23

1. Apresentação

O presente relatório apresenta, de forma consolidada, as informações relacionadas à atuação da Ouvidoria Interna da Eletronuclear – OIN.CA, às denúncias, às manifestações de ouvidoria, e aos pedidos de acesso à informação recebidos e tratados durante o ano de 2025, avalia a performance do serviço e faz um diagnóstico do período com vistas à melhoria de processos.

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear recebe manifestações de Ouvidoria (Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio) pela plataforma Fala.BR desde a implantação do sistema em 01 de agosto de 2019.

Entretanto, foi após a capitalização da Eletrobrás que, em 15 de setembro 2022, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear passou a utilizar a Fala.BR como única plataforma e principal ferramenta para recebimento e gestão de manifestações direcionadas a empresa, divulgando-a nas suas páginas oficiais e em campanhas internas.

Constam neste relatório dados referentes às manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, administrada pela Controladoria Geral da União – CGU, bem como às manifestações recebidas através de outros canais de contato com a Ouvidoria Interna da Eletronuclear, além de todas as informações exigidas pelo art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116 de 2024.

No que tange às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria vale destacar que o procedimento de tratamento das manifestações registradas junto à Ouvidoria Interna da Eletronuclear encontra-se alinhado com as exigências dos normativos da Ouvidoria Geral da União – OGU, ligada à Controladoria Geral da União – CGU, além de atender às atribuições normatizadas pela Lei dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017), que estabelece obrigações e responsabilidades às Ouvidorias, bem como à Instrução Normativa Interna da Eletronuclear nº 12.03 que estabelece diretrizes para a realização das atividades da Ouvidoria Interna da empresa.

2. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear é um canal de relacionamento com os (as) colaboradores (as) da empresa e com a sociedade em geral, que atua de forma imparcial e independente, vinculado ao Conselho de Administração. Neste canal, são recebidas, tratadas e respondidas as manifestações, de forma isenta, ética e confidencial.

As manifestações recebidas são classificadas como pedido de acesso à informação, denúncia, reclamação, elogio, solicitação e sugestão, nos termos da Lei. nº 13.460, de 26/06/2017, seus decretos regulamentadores, e da Lei nº 12.527, de 18/11/2011, que regula o Acesso às Informações.

O canal no qual são registradas as manifestações de competência da Eletronuclear é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.BR, disponibilizada na internet pela Controladoria Geral da União – CGU, 24 horas por dia, em todos os dias da semana, cujo link (<https://falabr.cgu.gov.br>) encontra-se reproduzido no site da Eletronuclear.

Em todos os meios de acesso à Ouvidoria, como e-mail, telefone e atendimento presencial, é garantido ao (à) solicitante interno (a) e externo (a) o sigilo da identidade e das informações pessoais, bem como, é assegurado ao (à) denunciante a possibilidade de registrar denúncias de forma anônima.

A Ouvidoria, responsável pela gestão da plataforma Fala.BR no âmbito da Eletronuclear, é também responsável pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação à empresa, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

Além disso, ocorrem também situações pontuais de conflito, nas quais a Ouvidoria trabalha colaborando para a sua resolução. Geralmente, essas questões são trazidas por pessoas que não desejam fazer uma manifestação formal no sistema, mas que solicitam o apoio da ouvidoria para auxiliá-las na mediação da questão.

Os Relatórios Anuais da Ouvidoria poderão ser encontrados no endereço a seguir: <https://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx>

Adicionalmente, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear elabora relatórios trimestrais com informações estratégicas restritas à alta gestão da empresa, apontando as vulnerabilidades detectadas a partir das manifestações recebidas e possíveis impactos relacionados, visando à correção de eventuais falhas e/ ou melhorias de processos de questões do interesse da empresa.

2.1 Força de trabalho e estrutura da Ouvidoria

A equipe da ouvidoria, em 2025, foi composta pela Ouvidora, baseada na sede da empresa, localizada no centro da cidade do Rio de Janeiro, 01 (uma) empregada efetiva lotada em Angra dos Reis/Paraty e 01 (uma) empregada de prestadora de serviços (agente de serviços auxiliares) lotada na sede da empresa.

Além da plataforma Fala.BR para registro de manifestações de ouvidoria, denúncias e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria também disponibiliza como meios de contato o e-mail (ouvidoria@eletronuclear.gov.br), os telefones (21) 2588-7115 e (24) 3362-9802, e o endereço para envio de correspondências, que é o mesmo para realização de atendimentos presenciais na sede (Rua Candelária, nº 65, 16º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ), além de estrutura localizada na Rua Minas Gerais, nºs 25 e 27, Vila Residencial de Mambucaba I, Paraty, para atendimentos presenciais em Paraty.

3. Número de manifestações recebidas - Quantitativo geral

Em 2025, a Ouvidoria recebeu, através da Plataforma Fala.BR, **703 manifestações** de sua competência, incluindo Pedidos de Acesso à Informação, Manifestações de Ouvidoria (Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios) e Denúncias.

Dentre as demandas recebidas, as Manifestações de Ouvidoria e Denúncias somam **534 manifestações** e todas foram respondidas dentro do prazo máximo permitido e finalizadas.

O painel abaixo demonstra a soma das manifestações cadastradas em 2025 como denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios, bem como o número de manifestações respondidas, de manifestações arquivadas e de manifestações encaminhadas para outros órgãos em razão da competência.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> - extraído em 06/02/2026

Deste quantitativo, conforme melhor detalhado nas seções seguintes, **472 são denúncias**, e **62 são manifestações de ouvidoria**.

Além disso, o número do painel acima soma-se aos **169 pedidos de acesso à informação** recebidos no período, cujo painel específico é detalhado na seção correspondente (item 4.2 deste relatório).

Adicionalmente, a Ouvidoria recebe através de seus meios de contato demandas diversas, inclusive aquelas que não podem ser classificadas como denúncias, pedidos de acesso à informação ou manifestações de ouvidoria, pois não correspondem à definição de nenhuma das tipologias oficialmente utilizadas, como reclamação, solicitação, sugestão ou elogio.

É frequente, por exemplo, um manifestante copiar o e-mail da Ouvidoria ao enviar uma solicitação diretamente para o setor responsável pela resolução de determinada situação, para que a Ouvidoria tenha conhecimento.

Também é comum procurarem a Ouvidoria para buscar o contato de uma unidade na intenção de tentar resolver sua questão diretamente com os responsáveis, atendendo ao indicado pela própria Ouvidoria: utilizar o serviço da Ouvidoria como 2ª instância nos casos de solicitações e reclamações, por exemplo.

Além dos casos citados acima, também ocorre o tratamento por e-mail de manifestação cadastrada sob a tipologia "denúncia anônima" ("comunicação") mas que não possui teor de denúncia e sim de outra tipologia, como reclamação, por exemplo.

Deste modo, diante da impossibilidade de reclassificar a tipologia "denúncia anônima" pela plataforma Fala.BR, para não inflar o indicador de denúncias indevidamente, essas manifestações são arquivadas na plataforma e tratadas internamente, por e-mail, como outras demandas.

A este respeito, durante 2025, a Ouvidoria recebeu e/ou tratou 233 (duzentas e trinta e três) "outras demandas" nestes sentidos, além de uma demanda para auxiliar em mediação de conflito.

Cabe ressaltar que o procedimento padrão da Ouvidoria quando recebe uma demanda por e-mail ou telefone é orientar sobre o serviço, bem como sobre a utilização do canal oficial para recebimento de manifestações – a plataforma Fala.BR.

Dessa forma, sempre é esclarecido ao (à) cidadão (ã) como funciona a Ouvidoria, em quais casos é recomendado o registro de uma manifestação e a plataforma utilizada para realizá-lo.

Ou seja, todos os contatos com a Ouvidoria recebem algum retorno e tratamento, mesmo quando não se trata formalmente de uma manifestação.

4. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações

Os tipos de manifestações recebidos e tratados pela ouvidoria da Eletronuclear são classificados em denúncias, pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria. Sendo este último, dividido em reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

A seguir é detalhada a análise gerencial quanto a cada tipologia e seus respectivos assuntos.

4.1 Manifestações Classificadas como Denúncia

A Ouvidoria concentra o registro de denúncias na plataforma Fala.BR. Em relação a este tipo de manifestação, a Ouvidoria da Eletronuclear é responsável apenas pela sua entrada e encaminhamento necessário, mas não pela sua apuração.

Ao receber pela plataforma uma manifestação registrada sob a tipologia "denúncia" cujo assunto seja de competência da Eletronuclear, a Ouvidoria realiza a análise preliminar de seu conteúdo a fim de verificar

se o fato narrado na manifestação pode classificá-la como uma denúncia e se apresenta elementos mínimos para possibilitar uma apuração.

Ao admitir a denúncia, o procedimento padrão é encaminhá-la, pela plataforma, para a área apuratória competente que, a depender do teor, é a Assessoria de Apuração de Denúncias – AAP.DE ou a Comissão de Ética de Eletronuclear.

Quando a unidade responsável pela apuração confirma o recebimento da denúncia, a Ouvidoria envia resposta conclusiva ao (à) denunciante informando o resultado da admissibilidade. Quando a área apuratória informa o resultado da apuração, a ouvidoria reabre a manifestação para informar o resultado ao denunciante e atualizar a resolutividade da demanda.

Durante o ano 2025, foram recebidas pela Ouvidoria **472 denúncias no total**, sendo **281 tratadas** e 191 denúncias arquivadas, com tempo médio para resposta de 42,9 dias, conforme pode ser conferido na imagem a seguir:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> - extraído em 06/02/2026

As 191 (cento e noventa e uma) denúncias não habilitadas foram arquivadas conforme as justificativas legais discriminadas em gráfico apresentado a seguir.

O número total de denúncias referido acima, engloba tanto as denúncias realizadas com cadastro do (a) manifestante quanto as denúncias anônimas, chamadas tecnicamente de “comunicação”, as quais são registradas sem nenhum tipo de cadastro do (a) manifestante na plataforma Fala.BR.

As denúncias anônimas/ comunicações, além de impossibilitar eventual envio de pedido de complementação de informação por parte da Ouvidoria ou da área apuratória, também não possibilita efetuar o retorno ao (à) manifestante, pois ele (a) sequer recebe um número de protocolo para acessar a

resposta ou receber as comunicações a respeito do trâmite da sua manifestação, em razão da ausência de cadastro na plataforma. Esta informação é transmitida ao (à) denunciante pelo próprio sistema no momento da opção pela “denúncia anônima”.

Por estes motivos, em todas as oportunidades, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear reforça internamente, a confiabilidade do canal, as desvantagens do registro da denúncia de forma anônima, bem como esclarece que, mesmo quando ela é realizada através de cadastro na plataforma Fala.BR, a identidade do (a) manifestante é mantida em sigilo conforme exigido por lei e para que a própria Ouvidoria tenha acesso aos dados do (a) denunciante cadastrado (a), a plataforma exige o registro da justificativa para o acesso a este dado, ficando sujeita às responsabilidades legais a respeito da manutenção do sigilo.

No ano de 2025, cerca de 84% das denúncias foram anônimas, ou seja, registradas pelos (as) manifestantes sem qualquer tipo de cadastro (“Comunicação”), conforme indicado abaixo:

TIPO	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.	TOTAL ANUAL
Comunicação	140	188	43	26	397
Denúncia	22	08	35	10	75
Total	162	196	78	37	472

Dentre as 75 denúncias identificadas recebidas ao longo de 2025, 24 foram arquivadas, ou seja, cerca de 32%, sendo a maioria arquivada automaticamente pela plataforma por insuficiência de dados devido à ausência de complementação de informações pelo manifestante. Já o número de arquivamento dentre as 397 denúncias anônimas (“comunicações”) foi 167, ou seja, aproximadamente 42%.

As justificativas para os 191 arquivamentos, no total, se deram conforme discriminado no gráfico abaixo:



OBS: Este gráfico demonstra os arquivamentos, tanto das denúncias realizadas com cadastro do (a) manifestante quanto das denúncias anônimas.

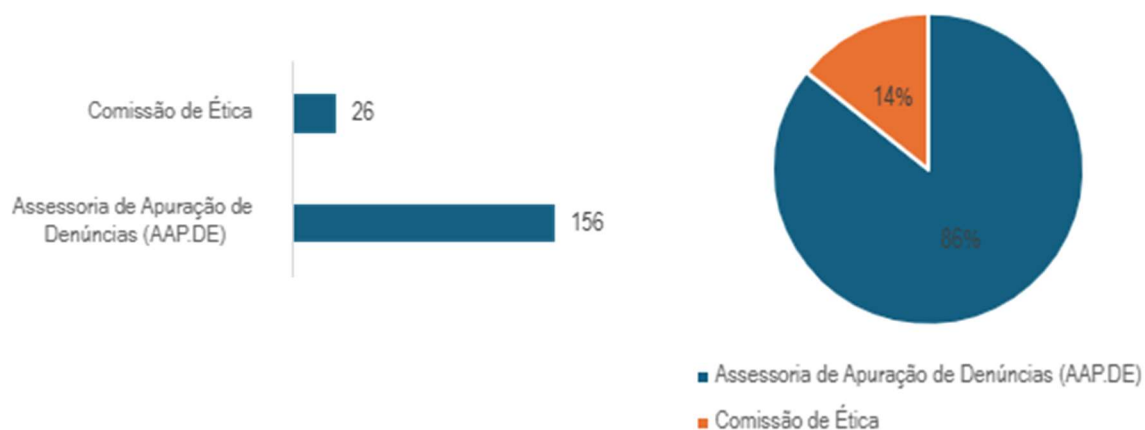
Quanto às justificativas de arquivamento especificamente das denúncias anônimas (“comunicações”), 12 foram consideradas impróprias ou inadequadas. Dentre elas, 10 foram arquivadas pela impossibilidade de reclassificação desta tipologia pela plataforma, no entanto, todas foram tratadas internamente por e-mail.

Já dos 164 arquivamentos por falta de clareza ou insuficiência de dados, 143 eram denúncias anônimas, que pela ausência de dados cadastrais da pessoa manifestante não foi possível solicitar esclarecimentos ou informações adicionais.

Quanto aos demais arquivamentos, 12 denúncias foram arquivadas por duplicidade, sendo 10 denúncias anônimas (“comunicações”). Além dessas, 02 denúncias foram arquivadas por duplicidade.

Ultrapassada a análise preliminar da Ouvidoria, as denúncias, cujo teor apontam predominantemente desvios éticos, inclusive as que eventualmente versarem sobre assédios, são encaminhadas para a Comissão de Ética da Eletronuclear, vinculada à Comissão de Ética Pública (CEP). Já as denúncias que relatam outras irregularidades, como descumprimento de contratos ou fraude, por exemplo, são encaminhadas à Assessoria de Apuração de Denúncias - AAP.DE.

Durante 2025, as denúncias recebidas foram encaminhadas para as áreas apuratórias conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Outras 91 denúncias tratadas foram concluídas pela própria ouvidoria, como em casos de identificação de duplicidade, por exemplo. As demais 08 denúncias foram tratadas com os pontos focais, como por exemplo, nos casos que envolvem fiscalização de prestação de serviços ou assuntos de cunho meramente administrativos que não necessitam de apuração por área especializada.

No que se refere aos assuntos abordados nas denúncias, o mais demandado conforme as possibilidades de rotulagem disponíveis na plataforma Fala.BR foi “assédio moral”, como demonstra o gráfico a seguir:



4.2 Pedidos de Acesso à Informação – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em atendimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), de responsabilidade da Ouvidoria da Eletronuclear, contabilizou no ano 2025, **169 pedidos de acesso à informação**. Apresentamos a seguir os indicadores gerais quanto às solicitações recebidas no período:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Como pode ser observado no gráfico acima, a Ouvidoria respondeu a 100% dos 169 pedidos de acesso à informação recebidos em 2025 e o tempo médio empreendido para responder as solicitações no período foi de 17,7 dias. Apresentamos a seguir, tabela com os números absolutos referentes aos Pedidos de Acesso à Informação do período:

Demandas do SIC	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Anual 2025
Solicitações Recebidas	64	72	21	12	169
Solicitações Respondidas	64	72	21	12	169
Recursos 1ª Instância	08	16	02	01	27
Recursos 2ª Instância	01	02	00	00	03
Recursos 3ª Instância (CGU)	01	01	00	00	02
Recursos 4ª Instância (CMRI)	00	00	00	00	00

Os assuntos mais demandados seguem descritos abaixo:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Abaixo podem ser verificados os tipos de respostas fornecidas pela Eletronuclear aos pedidos de acesso à informação durante o ano:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Como pode ser verificado no gráfico imediatamente acima, a Eletronuclear concedeu acesso total ou parcial a cerca de 75% dos pedidos de acesso à informação recebidos.

A LAI prevê como justificativa para a restrição de acesso à informação as seguintes situações: documento preparatório (art. 7 - § 3º); hipótese de sigilo com base em legislação específica (art. 22); informação classificada nos termos da LAI (art. 23 e 24); e informações pessoais que se referem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem (art. 31). Seu regulamento, o Decreto nº 7724/2012, ainda prevê os motivos para negativa de atendimento aos pedidos: "I - genéricos; II - desproporcionais ou desarrazoados; ou III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade".

O acesso à informação também não se aplica à: "I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça; e II - às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, na forma do §1º do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011."

Os motivos para as negativas de acesso à informação realizadas em 2025, estão demonstrados no gráfico abaixo.

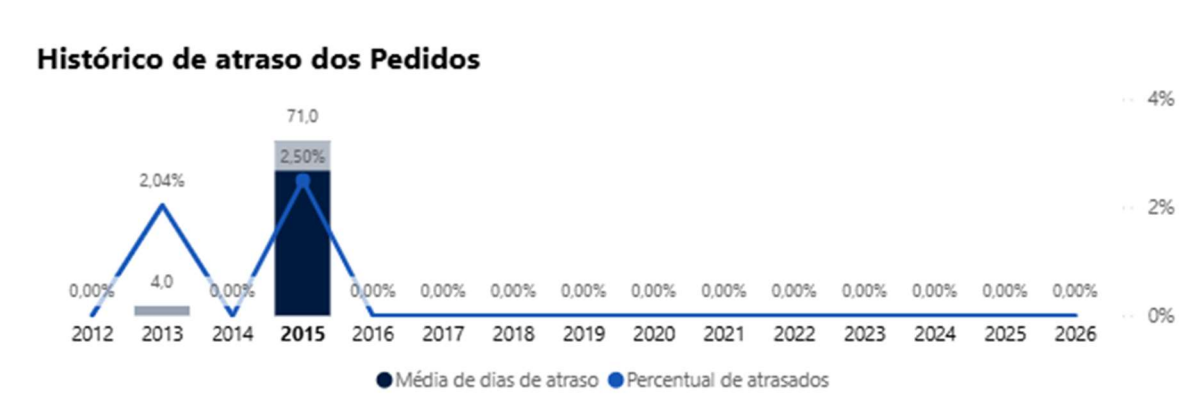


Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

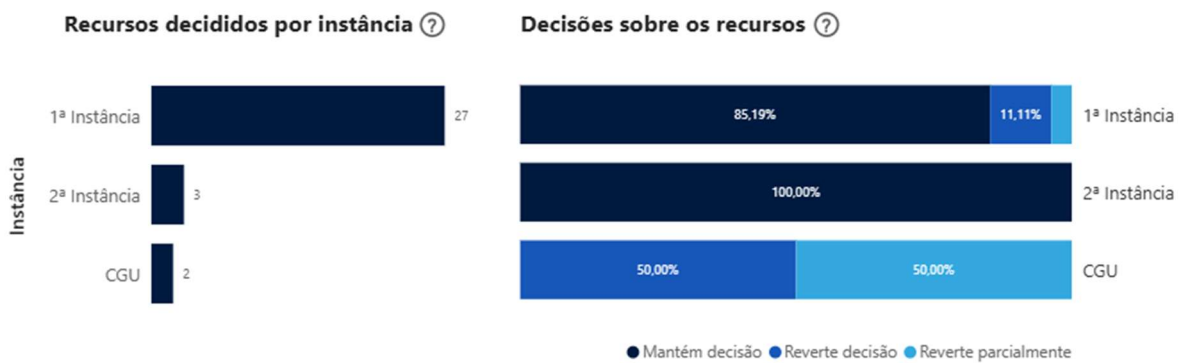
Na Central de painéis da Controladoria-Geral da União - CGU, de acesso público, é possível verificar que a Eletronuclear não registrou nenhuma reclamação por atraso em respostas no período, assim como nos anos anteriores, conforme pode ser verificado a seguir.



Conforme verificado nos gráficos a seguir, desde 2016 a Eletronuclear se mantém respondendo a 100% dos pedidos de acesso à informação dentro do prazo.



Quando a pessoa manifestante não fica satisfeita com a resposta encaminhada ou com a negativa de acesso àquela informação ela pode recorrer até que o recurso chegue à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), após passar pela CGU. Abaixo encontram-se os dados sobre o quantitativo de recursos analisados.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Todos os recursos de competência da Eletronuclear recebidos em 2025 (1ª e 2ª instâncias) foram respondidos dentro do prazo legal, mantendo o percentual de cumprimento do ano anterior, conforme demonstra o gráfico abaixo.

Histórico de atraso dos Recursos



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

4.3 Manifestações de ouvidoria

As manifestações de ouvidoria recebidas pela Eletronuclear se dividem em reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Durante o ano 2025, foram recebidas pela plataforma Fala.BR **62 demandas destas tipologias**. Destas, **50 foram tratadas e 12 arquivadas** conforme motivos legais especificados no gráfico abaixo:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

As manifestações de ouvidoria tratadas e classificadas quanto ao tipo de manifestação, em 2025, foram distribuídas da seguinte forma:

 RECLAMAÇÃO	26 (52.0%)
 SOLICITAÇÃO	17 (34.0%)
 SUGESTÃO	3 (6.0%)
 ELOGIO	4 (8.0%)

As demandas que trataram de assuntos relacionados à gestão de pessoas (19), administração patrimonial, incluindo questões relacionadas às vilas residenciais (08), transportes (07) e prestadores de serviços (03) figuraram entre os assuntos mais frequentes, conforme classificação interna da Ouvidoria da Eletronuclear. Sendo que o assunto transporte não constava no quadro do ano anterior, pois não apresentava quantitativo substancial em 2024.

ASSUNTO	2024	2025
Gestão de Pessoas	37 (38%)	19 (38%)
Adm. Patrimonial	13 (13%)	08 (16%)
Prest. de serviços	08 (8%)	03 (06%)

Com relação aos assuntos gerais selecionados na Plataforma FALA.BR, segue o ranking abaixo:



Todas estas manifestações foram levadas ao conhecimento e respondidas pelas áreas de negócio responsáveis pelas matérias dentro do prazo legal, além de cientificada cada diretoria relacionada para avaliação de eventual implementação de melhoria de processos.

O tempo médio para respostas às manifestações de ouvidoria tratadas em 2025, pode ser verificado na tabela abaixo, a qual foi organizada considerando períodos de dias empreendidos para a resposta, facilitando assim a visualização do tempo que foi utilizado para responder às manifestações.

Período	Quantidade de Manifestações	Porcentagem sobre total de manifestações respondidas
0 a 5 dias	1	2%
6 a 10 dias	7	14%
11 a 15 dias	8	16%
16 a 20 dias	3	6%
Acima de 20 dias	31	62%
TOTAL	50	100%

Em virtude do volume e complexidade de manifestações, bem como da necessidade de aguardar subsídios dos responsáveis pelas matérias para fornecimento das respostas, algumas manifestações necessitaram de um prazo maior para serem respondidas conclusivamente.

Não obstante, como o prazo legal para responder às manifestações de ouvidoria é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, a Ouvidoria da Eletronuclear conseguiu responder de forma conclusiva todas as manifestações de 2025 dentro do prazo exigido por lei.

5. Análise dos problemas recorrentes e soluções adotadas

Como a Eletronuclear não possui relação direta com os usuários finais dos serviços que presta, a maior parte das manifestações de ouvidoria são registradas pelo público interno e não se trata de “problemas” relacionados à prestação do serviço (geração de energia).

Em 2025, os temas mais abordados nas manifestações de ouvidoria foram referentes à gestão de pessoas

e à infraestrutura (residências funcionais).

As manifestações relacionadas a estas matérias foram reportadas à alta gestão da empresa e algumas delas constaram na matriz de riscos elaborada pela Ouvidoria e inserida nos relatórios trimestrais que contêm informações estratégicas, restritas à alta gestão do órgão ou entidade, e aponta as vulnerabilidades detectadas a partir das manifestações recebidas, bem como possíveis impactos relacionados, visando à correção de eventuais falhas, melhorias de processos de questões do interesse da empresa.

6. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas e propostas de ações para superá-las

A Ouvidoria planeja no final de cada ano ações para o período seguinte. Dessa forma, foram registradas no presente relatório as principais atividades executadas em 2025 e as propostas para 2026, com o objetivo de melhoria de sua atuação e fortalecimento do canal.

6.1 Ações exitosas realizadas em 2025

- Atualização do sítio eletrônico e revisão dos fluxos de tratamento das manifestações, de modo a constar as informações previstas no Art. 71 da Portaria CGU Nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa e produzir os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021, Art. 52.

Foram concluídas a atualização da página da Ouvidoria no site, bem como a produção do relatório anual (2024), de acordo com os dispositivos legais.

A elaboração do fluxograma envolve diversas etapas, desde o alinhamento com as áreas envolvidas a aprovação da alta gestão, para concretizar a publicação dos fluxos de tratamento das manifestações no site da Eletronuclear. O alinhamento com as áreas envolvidas foi concluído, estando em fase de apresentação para a alta gestão.

- Aprimoramento o processo de tratamento das manifestações nos quesitos resolutividade e justificativas de arquivamento conforme Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; Decreto nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) e na Portaria CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21.

Foram realizados os ajustes no procedimento adotado para registrar a resolutividade das manifestações na plataforma e justificativas de arquivamento, bem como iniciada a revisão da instrução normativa que irá especificar os fluxos adotados.

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

Foram realizadas tratativas com a Comissão de Ética da Eletronuclear e a alta gestão da empresa, objetivando normatizar que todas as denúncias sejam recebidas exclusivamente pela plataforma Fala.BR. Alinhamento realizado conforme reunião de 15/04/2025 com a Comissão de Ética setorial, o gabinete da Presidência da Eletronuclear e a Coordenação de Processos, Riscos e Conformidade da Eletronuclear. Este procedimento será reproduzido na publicação dos fluxogramas e da revisão normativa que está em curso.

- **Ações de Capacitação**

A equipe da Ouvidoria da Eletronuclear é constantemente capacitada. Ao longo de 2024 foram realizadas diversas ações de capacitação por integrante (s) da equipe da ouvidoria, conforme abaixo elencadas:

- Reflexões e Técnicas de Acolhimento para Equipes Especializadas - MME: Virtual e gratuito. Participantes: Daniela Simone Gil C. Rios.

- Treinamento de Compliance – Integridade e Diversidade – Deloitte/Eletronuclear: Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes da Silva e Angélica Machado de O. C. Borges.

- Oficina de "Elaboração de Relatórios de Gestão" - Ouvidoria-Geral da União: Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes da Silva, Daniela Simone Gil C. Rios e Angélica machado de O. C. Borges.

- "Enfrentamento à violência institucional" - MPU: Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes da Silva; Daniela Simone Gil C. Rios.

- "Educação para as Relações Étnico-Raciais" - Ouvidoria-Geral da União: Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes da Silva, Daniela Simone Gil C. Rios e Angélica Machado de O. C. Borges.

- "I Seminário Nacional de Ouvidorias 2025" - Controladoria-Geral da União: Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes da Silva, Daniela Simone Gil C. Rios.

- Seminário Nacional de Acesso à Informação: traçando caminhos da democratização do acesso à informação - Controladoria-Geral da União. Virtual e gratuito. Participantes: Angélica M. de O. C. Borges.

- "Controle Social" - ENAP: Virtual e gratuito. Participante: Daniela Simone Gil C. Rios.

- "Guia Prático da Nova NR-01: Riscos Psicossociais e Segurança Ocupacional" - Ouvidor Digital. Virtual e gratuito. Participante: Angélica M. de O. C. Borges.

- "Inovando na Gestão de Projetos" - ENAP: Virtual e gratuito. Participante: Daniela Simone Gil C. Rios.
- "Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?" - ENAP: Virtual e gratuito. Participante: Daniela Simone Gil C. Rios.
- "Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público " - Ouvidora-Geral da União - Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes da Silva, Daniela Simone Gil C. Rios e Angélica Machado de O. C. Borges.
- "Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública" – ENAP - Virtual e gratuito. Participante: Daniela Simone Gil C. Rios.
- "Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos" – ENAP - Virtual e gratuito. Participante: Daniela Simone Gil C. Rios.
- "Cultura de Segurança" – Eletronuclear - Virtual e gratuito. Participante: Daniela Simone Gil C. Rios, Angélica Machado de O. C. Borges e Juliana Fernandes da Silva.
- "Compliance" – Eletronuclear - Virtual e gratuito. Participante: Daniela Simone Gil C. Rios e Juliana Fernandes da Silva.
- "Comunicação e feedback" – LCM – presencial e contratado pela empresa. Participante: Juliana Fernandes da Silva.
- "Diálogo Temático: Ouvidoria Pública no enfrentamento à desinformação" - Ouvidora-Geral da União - Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes da Silva, Daniela Simone Gil C. Rios e Angélica Machado de O. C. Borges.
- "*Treinamento anual de proteção de dados (LGPD) - 2025*" – Eletronuclear - Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes, Daniela Simone Gil C. Rios e Angélica Machado de O. C. Borges.
- "Inteligência Artificial - Como ela impacta a segurança da informação para o bem e para o mal" – Eletronuclear - Virtual e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes, Daniela Simone Gil C. Rios e Angélica Machado de O. C. Borges.
- "Dia Internacional Contra a Corrupção: Integridade vale a pena?" – CGU – Presencial e gratuito. Participantes: Juliana Fernandes da Silva, Daniela Simone Gil C. Rios e Angélica Machado de O. C. Borges.
- Certificação em Ouvidoria com carga horária de 210 horas – Escola Nacional de Administração Pública – ENAP – Virtual e gratuito. Participante: Angélica Machado de O. C. Borges e Daniela Simone Gil C. Rios.

- **Treinamento da Ouvidoria**

Durante 2025 o público interno pode realizar o “Treinamento da Ouvidoria”, curso elaborado em 2024 e disponibilizado a partir de 30/12/2024. O treinamento teve por objetivo garantir o conhecimento dos canais de Ouvidoria, das questões relacionadas ao sigilo e à proteção à pessoa denunciante, favorecer o uso adequado da Ouvidoria e aumentar a confiança no canal.

Ao longo do ano foram realizadas prorrogações e foram enviados diversos alertas e lembretes aos empregados e gestores com objetivo de incentivar que o maior número de empregados concluísse o treinamento.

Para o público interno, após assistir ao vídeo do treinamento que possui cerca de 18 minutos, foi disponibilizado um questionário composto por 10 questões, com a necessidade de 70% de aproveitamento para a emissão do certificado de conclusão.

Para os empregados efetivos, a realização deste treinamento até 30/12/2025, fez parte da contabilização de cumprimento de uma das metas individuais no sistema de gestão de desempenho – SGD da empresa.

O vídeo de treinamento também está disponível no site da empresa para abarcar tanto o público interno quanto o público externo.



Treinamento da Ouvidoria

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear (OIN.CA) comunica que, entre os dias **30/12/2024** e **28/02/2025**, estará disponível na plataforma AVACT, o **Treinamento sobre o funcionamento da Ouvidoria**.

Essa capacitação é direcionada a todas(os) as(os) colaboradoras(es) da Eletronuclear: membros da alta administração, empregadas(os), contratadas(os) e estagiárias(os).

Mais informações poderão ser obtidas no manual de acesso ao AVACT, em anexo.

Sua participação é fundamental!

Caso tenha dúvidas, por favor, envie um e-mail para: ouvidoria@eletronuclear.gov.br

ou ligue para:
(21) 2588-7115 (Sede)
(24) 3362-9802 (Angra)



OIN.CA
Ouvidoria
Interna



Peça de divulgação interna encaminhada por e-mail em 30/12/2025

6.2 Ações propostas para superar dificuldades da área

A avaliação da Ouvidoria da Eletronuclear, realizada em 2024 pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, decorrente da supervisão técnica exercida 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, resultou em um plano de ação para atender as recomendações realizadas.

Este plano de ação foi trabalhado ao longo de 2024 e 2025. No entanto, em razão da alta demanda, equipe reduzida e da necessidade de alinhamentos internos com outras áreas, inclusive com a holding ENBPar, algumas previsões de ações foram estendidas para 2026, notadamente a publicação de fluxogramas para cada tipologia de manifestação e a consequente revisão da instrução normativa interna da Ouvidoria, de forma a ampliar ações de transparência ativa e de maior amadurecimento e fortalecimento da área.

Para superar a dificuldade enfrentada devido a alta demanda da Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2025 a ouvidoria já havia sinalizado à alta gestão o déficit de pessoal, propondo aumento da força de trabalho.

7. Informações sobre os serviços avaliados

Em razão de a Eletronuclear, embora preste um serviço considerado público, não possuir relação direta com usuários (as) finais dos serviços que presta, não é realizada pela Ouvidoria a avaliação dos serviços prestados pela empresa.

No entanto, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear preza pela qualidade do atendimento prestado às pessoas manifestantes e realiza o monitoramento da qualidade do seu atendimento através do tempo empreendido, da qualidade das respostas e da pesquisa de satisfação.

Dois indicadores de qualidade possíveis de se mensurar em relação à qualidade do serviço prestado pelas ouvidorias é o tempo empreendido para o encaminhamento da resposta conclusiva à manifestação recebida e a quantidade de omissões.

Como já demonstramos nos capítulos anteriores, a ouvidoria atendeu a 100% das manifestações recebidas no prazo legal e figurou em último lugar no ranking de omissões do SIC, ou seja, em 1º lugar em termos de respostas aos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Federal.

7.1 Pesquisa de Satisfação

Após a conclusão das manifestações, é solicitado à pessoa manifestante, pela plataforma Fala.BR, que responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Durante o ano 2025, foram respondidas no total **16 avaliações** na plataforma Fala.BR. Abaixo encontram-se dados de satisfação dos (as) manifestantes:

• Usuários que fizeram pedidos de Acesso à Informação (04 respostas):

Quantidade de avaliações: **4**
(2,37%)



A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?

• Usuários que registraram Denúncias e Manifestações de Ouvidoria (12 respostas):

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



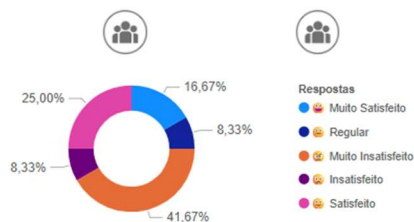
Sim
51,06%



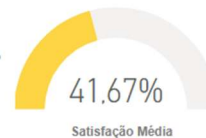
Não
48,94%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



TOTAL DE RESPOSTAS **12**



Ainda que não seja possível garantir a satisfação do (a) cidadão (ã) com a resposta, pois algumas vezes não será possível atendê-lo (a) em sua reivindicação, é objetivado pela Ouvidoria Interna da Eletronuclear oferecer à pessoa manifestante a melhor resposta possível e no menor tempo possível, contando com a colaboração das demais unidades organizacionais da empresa.

8. Informações acerca da carta de serviços

A Eletronuclear não possui Carta de Serviços, pois como já relatado, embora preste um serviço considerado público (Geração de energia), não o presta a usuários finais (cidadãos ou CPFs). Esta informação é disponibilizada no site da empresa (<https://www.eletronuclear.gov.br/Acesso-a-Informacao/Paginas /Carta-de-Serviços-ao-Cidadão.aspx>)

9. Considerações finais

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear é um canal de comunicação e participação social, que através da interação com os (as) usuários (as), se dedica constantemente para que ocorra melhoria em seus processos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e os serviços oferecidos.

É importante destacar que diversas atividades desempenhadas pela Ouvidoria Interna da Eletronuclear são realizadas em conjunto com as demais áreas da empresa, como as áreas apuratórias, no caso de tratamento de denúncias, e as demais unidades organizacionais da empresa que nos auxiliam a obter as respostas para os pedidos de acesso à informação e para as manifestações de ouvidoria, como reclamações, solicitações e sugestões.

Essa cooperação e dedicação para a resolução das demandas recebidas da forma mais célere quanto possível e se atentando para o cumprimento dos prazos, por um lado promove a cultura do diálogo, a transparência pública, o controle e a participação social e, por outro lado, contribui para a credibilidade, o fortalecimento da imagem, a reputação e a sustentabilidade da empresa.

As ações executadas e os resultados obtidos em 2025 demonstram nossa capacidade de adaptação, evolução, superação e de aprendizado. Já os desafios que estão por vir devem ensinar novas e valiosas lições, oportunizando o desenvolvimento contínuo.

Por fim, ao prestar contas da nossa atuação, reafirmamos o nosso compromisso pautado na ética, integridade e transparência com os colaboradores internos e com a sociedade.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.



Ouvidora

Juliana Fernandes da Silva

Colaboradoras

Daniela Gil

Angélica Borges

FORMAS DE CONTATO:



Plataforma **Fala.BR** (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>)



Página da Ouvidoria

<http://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx>



ouvidoria@eletronuclear.gov.br



(21) 2588-7115

(24) 3362-9802



Endereço para correspondências:

Rua Candelária, 65/ 16º andar – Centro, Rio de Janeiro/ RJ – CEP: 20091-906