

Título:
OUVIDORIA DA ELETRONUCLEAR

ÍNDICE

1. FINALIDADE	2
2. REFERÊNCIAS.....	2
3. ABRANGÊNCIA	2
4. CONCEITOS.....	3
4.1 Manifestação	3
4.2 Manifestante.....	3
4.3 Colaborador.....	3
4.4 Comunidade	3
4.5 Áreas Envolvidas	4
4.6 Órgão Executivo de Direção Superior.....	4
4.7 Ouvidoria	4
4.8 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	4
4.9 Plataforma Fala.BR.....	4
4.10 Linguagem Cidadã	4
5. DIRETRIZES.....	5
5.1 Orientações Gerais	5
5.2 Tratamento das Manifestações	6
6. COMPETÊNCIAS	8
6.1 Ouvidoria da Eletronuclear	8
6.2 Unidades Organizacionais.....	9
7. PROCEDIMENTOS.....	10
7.1 Envio de Manifestação.....	10
7.2 Processamento das Manifestações pela Ouvidoria.....	10
8. DISPOSIÇÕES GERAIS	10

1. FINALIDADE

Estabelecer diretrizes para a realização das atividades da Ouvidoria Interna/OIN.CA da Eletronuclear.

Cancelar e substituir a revisão 03 desta Instrução Normativa, emitida em 16/02/2022.

2. REFERÊNCIAS

A presente Instrução Normativa tem como referências:

- Artigos 5º e 37º, §3º, da Constituição Federal;
- Lei nº 12.527, de 18/11/2011 - Lei de Acesso à Informação;
- Decreto nº 7.724, de 16/05/2012;
- Lei nº 13.460, de 26/06/2017;
- Decreto nº 10.228, de 05/02/2020;
- Decreto nº 10.153, de 03/12/2019;
- Decreto nº 9492/18, de 05/09/2018;
- Lei nº 13.709 (LGPD), de 14/08/2018;
- Portaria nº 1181, de 10 de junho de 2020;
- Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021;
- Portaria nº 581, de 09/03/2021;
- Portaria nº 3.126, de 30/12/2021;
- Lei nº 14129, de 29/03/2021;
- Resolução CGPAR/ME nº 34, de 04/08/2022;
- Lei nº 13.608, de 10/01/2018.

3. ABRANGÊNCIA

Esta norma se aplica a todas as áreas da Eletronuclear e abrange o relacionamento com seus públicos interno e externo.

4. CONCEITOS

4.1 Manifestação

Qualquer sugestão, reclamação, solicitação, elogio ou denúncia recebidos na Ouvidoria.

4.1.1 Reclamação

Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de ação, omissão ou tratamento dispensado por colaborador ou área da empresa.

4.1.2 Solicitação

Requerimento que exija adoção de providências por parte da Eletronuclear.

4.1.3 Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Eletronuclear.

4.1.4 Elogio

Demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

4.1.5 Denúncia

Comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Conduta Ética e Integridade da Eletronuclear, ao Programa de Integridade e às normas internas e legais às quais estão submetidas à Eletronuclear.

4.2 Manifestante

Qualquer pessoa física ou jurídica que entre em contato com a Ouvidoria para realizar uma manifestação.

4.3 Colaborador

Empregado da Eletronuclear, estagiário, trabalhador sob contrato de serviço ou de empresa que esteja de alguma forma relacionada com os empreendimentos da Eletronuclear.

4.4 Comunidade

Todo grupo ou organização da sociedade que, de alguma forma, é relacionada/afetada com/pelos empreendimentos da Eletronuclear.

4.5 Áreas Envolvidas

Unidade Organizacional, Órgão Executivo de Direção Superior e Superintendências, abrangendo Departamentos, Chefias de Divisão, e outros grupos regularmente constituídos na empresa.

4.5.1 Unidades Organizacionais – U.O's

Agrupamento, através da departamentalização, de acordo com critério específico de homogeneidade, das atividades e correspondentes recursos (humanos, financeiros, materiais e equipamentos). Nelas estão incorporados os responsáveis ou pessoas designadas para responder as informações solicitadas pela Ouvidoria.

4.6 Órgão Executivo de Direção Superior

Presidência ou cada uma das diretorias, responsável pela direção da empresa, que se encontra sob as diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração da Eletronuclear e sob as decisões da Diretoria Executiva da Eletronuclear.

4.7 Ouvidoria

Canal de comunicação que recebe, examina e encaminha manifestações. É responsável por assegurar os esclarecimentos necessários em observância aos procedimentos e ações, tanto corporativas quanto de sua força de trabalho e prestadores de serviço, em qualquer área de atuação da Eletronuclear.

Seu objetivo é buscar soluções com agilidade e qualidade, prover esclarecimentos aos questionamentos e encaminhar sugestões, visando à melhoria dos processos administrativos e aprimoramento dos serviços prestados.

4.8 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Ponto de contato entre a sociedade e a Eletronuclear, criado para atendimento à Lei de Acesso à Informação, que tem as funções de atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação, informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação, receber e registrar os pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes. O serviço está disponível para o cidadão através da plataforma Fala.BR.

4.9 Plataforma Fala BR

Canal administrado pela Controladoria Geral da União para concentrar, em plataforma única, os serviços disponíveis para manifestação de cidadãos que queiram se direcionar a órgãos de administração pública. Nela podem ser registradas manifestações dos tipos reclamação, sugestão, solicitação e elogios (e-OUV); solicitações de acesso à informação (e-SIC); pedidos de simplificação e desburocratização de processos (Simplifique!); e denúncias.

4.10 Linguagem Cidadã

Linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

5. DIRETRIZES

5.1 Orientações Gerais

- 5.1.1 Através de sua atuação a ouvidoria deve promover a participação social como método de governo e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.
- 5.1.2 A atividade de Ouvidoria é diretamente vinculada ao Conselho de Administração da Empresa.
- 5.1.3 A Ouvidoria não substitui nenhum canal de comunicação, Unidade Organizacional, órgão de classe ou representativo existente.
- 5.1.4 Deve-se prezar pelo sigilo do conteúdo, da identidade e dos dados do manifestante.
- 5.1.5 É assegurada proteção institucional contra eventuais tentativas de retaliação aos manifestantes, conforme o Código de Conduta Ética e Integridade da Eletronuclear.
- I. Eventual retaliação a manifestantes deve ser tratada conforme previsto na Portaria 581 de 09/03/2021.
- 5.1.6 A Ouvidoria deve atuar em colaboração com as demais ouvidorias do Poder Executivo federal e estar comprometida com a integração destas sem, no entanto, deixar de zelar pela autonomia das ouvidorias.
- 5.1.7 As manifestações podem ser encaminhadas à Ouvidoria da Eletronuclear das seguintes formas:
- I. Pela plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, onde o cidadão pode registrar manifestações de Ouvidoria, Solicitações de Acesso à Informação (SIC), Denúncias e pedidos de simplificação e desburocratização de processos (Simplifique!);
- II. pelo e-mail: (ouvidoria@eletronuclear.gov.br);
- III. Ou ainda presencialmente, na unidade da Ouvidoria localizada na sede da Eletronuclear.
- 5.1.8 Deve ser avaliado, por meio de pesquisa de percepção dos manifestantes, os serviços prestados de recebimento e tratamento das manifestações, nos aspectos de acessibilidade, confiabilidade e efetividade.
- 5.1.9 Devem ser elaborados relatórios de gestão trimestral e anual, indicando o número de manifestações recebidas no período de referência, os tipos de manifestações, a análise dos pontos recorrentes e demais indicativos que venham a ser pertinentes.
- I. Os relatórios de gestão trimestral e anual devem ser encaminhados ao Conselho de Administração da Eletronuclear e o relatório anual deve ser disponibilizado no site da Empresa.

5.2 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

- 5.2.1 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.
- 5.2.2 São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.
- 5.2.3 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.
- 5.2.4 Toda manifestação enviada através da Plataforma Fala.BR deve gerar um número de protocolo – a ser disponibilizado ao manifestante.
- 5.2.5 O tratamento das manifestações recebidas deve prezar pela confidencialidade da manifestação, pela imparcialidade, pela ética e conformidade.
- 5.2.6 Recebida a manifestação, a ouvidoria procederá à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pelas providências e respostas necessárias.
- I. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento;
 - II. O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto para resposta (30 dias corridos), que será retomado a partir da resposta do usuário;
 - III. A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido nesta instrução acarretará o arquivamento da manifestação.
- 5.2.7 A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:
- I. expor os fatos conforme a verdade;
 - II. proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
 - III. não agir de modo temerário; ou
 - IV. prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.
- 5.2.8 A ouvidoria deve adotar a linguagem cidadã para responder às manifestações, ou seja, deve utilizar linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.
- 5.2.9 O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

- I. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.
- 5.2.10 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.
- I. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.
- 5.2.11 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.
- 5.2.12 As manifestações com conteúdo de denúncia devem ser cadastradas na plataforma Fala.BR, para o devido encaminhamento à Assessoria de Apuração de Denúncias (AAP.DE) ou para Comissão de Ética, a depender de seu teor.
- 5.2.13 Caso o objeto da demanda apresentada na manifestação seja de competência de outra instituição que não a Eletronuclear, a Ouvidoria deve informar ao manifestante deste fato e, sempre que possível, instruir sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.
- 5.2.14 O prazo para o envio da resposta final pela Ouvidoria ao manifestante é de **30** dias corridos, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, a contar da data da entrada da manifestação na Ouvidoria.
- I. O prazo para que as áreas envolvidas enviem as informações e os documentos eventualmente solicitados é de 10 dias corridos, a contar da data da solicitação encaminhada pela Ouvidoria.
 - II. Caso a demanda não seja respondida até o dia anterior ao prazo definido a Ouvidoria, deve enviar à área respondente um aviso, informando que o prazo se encerrará no próximo dia.
 - III. Caso a resposta não seja encaminhada pela área envolvida no prazo definido no subitem acima, a Ouvidoria deve reiterar a comunicação sobre a manifestação, com cópia ao titular do órgão executivo de direção superior da respectiva área.
 - IV. Caso o tratamento da manifestação necessite o envolvimento de mais de uma área, as regras relativas ao prazo permanecem as mesmas.
 - V. Na hipótese de impossibilidade de atendimento dentro dos prazos mencionados, a Ouvidoria deve oferecer resposta intermediária, informando ao manifestante acerca dos encaminhamentos realizados para a conclusão da manifestação. Em caso de prolongamento do prazo para além de 30 dias, a comunicação ao manifestante deve ser, no mínimo, mensal.

6. COMPETÊNCIAS

6.1 Ouvidoria da Eletronuclear

- 6.1.1 Propor ações e sugerir prioridades em relação as atividades de ouvidoria;
- 6.1.2 Acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;
- 6.1.3 Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- 6.1.4 Promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;
- 6.1.5 Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;
- 6.1.6 Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- 6.1.7 Receber, registrar, analisar, dar tratamento formal e adequado e responder às manifestações de acordo com as diretrizes e prazos estabelecidos nessa norma.
- 6.1.8 Dar andamento pertinente às manifestações recebidas, visando garantir os direitos dos manifestantes, fortalecendo os princípios da ética e transparência nas suas relações com a Empresa.
- I. Encaminhar às áreas envolvidas a manifestação e solicitar as informações e os documentos necessários para resposta, bem como comunicar-se, sempre que necessário, com as áreas envolvidas para obter esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da manifestação.
 - II. Caso a resposta não seja encaminhada pela área envolvida no prazo definido no subitem 5.2.14, reiterar a comunicação sobre a manifestação, com cópia ao titular do órgão executivo de direção superior da respectiva área.
 - III. No caso da impossibilidade de fornecer resposta integral ao manifestante, respondê-lo parcialmente, com o máximo de informações disponíveis, respeitando o prazo máximo para envio de respostas, conforme consta no subitem 5.2.14.
- 6.1.9 Auxiliar na identificação de pontos críticos, visando a melhoria dos processos e procedimentos de trabalho e dos bens e serviços prestados pela Eletronuclear, bem como na melhoria da formulação das políticas corporativas.
- I. Produzir indicadores e dados quantificados das informações contidas nas manifestações, com a finalidade de buscar as melhorias citadas neste subitem.
 - II. Tratar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos manifestantes.

- III. Informar ao Conselho de Administração, através de relatórios trimestrais e anuais, dados indicativos de satisfação dos manifestantes e dos demais indicadores, sugerindo medidas de aprimoramento das atividades.
- 6.1.10 Informar ao Conselho Fiscal, através de relatórios trimestrais, os conteúdos presentes nas manifestações recebidas sem, contudo, revelar informações sigilosas.
- 6.1.11 Promover o atendimento das manifestações, adotando atitude preventiva em relação a arbitrariedades, retaliações ou abuso de poder.
- 6.1.12 Realizar as tarefas relacionadas a denúncias registradas através da plataforma Fala.BR, cumprindo-se o prazo determinado e prezando pela manutenção do sigilo necessário à investigação.
- 6.1.13 Informar ao manifestante, sempre que possível, sobre qual a instituição competente para prestar esclarecimentos caso o objeto da demanda apresentada seja de competência de outra instituição que não a Eletronuclear.
- 6.1.14 Administrar e responder as solicitações do Serviço de Informação ao Cidadão relativas à Eletronuclear, exercendo as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- 6.1.15 Administrar e responder as solicitações enviadas através do formulário Simplifique! disponível na plataforma Fala.BR, quando direcionadas à Eletronuclear nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018.
- 6.1.16 Administrar e responder as manifestações do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), disponível na plataforma Fala.BR, quando direcionadas à Eletronuclear.
- 6.1.17 Promover a mediação em situações de conflitos identificadas em manifestações registradas.

6.2 Unidades Organizacionais

- 6.2.1 Prestar informações requeridas pela Ouvidoria no prazo máximo de **10** (dez) dias corridos.
- 6.2.2 Implementar as ações para solução adequada às manifestações, informando imediatamente à Ouvidoria sobre elas.
- 6.2.3 Impedir qualquer tipo de restrição à expressão livre e espontânea de potenciais manifestantes de sua área à Ouvidoria. Não assediar e/ou retaliar sobre qualquer hipótese.
- 6.2.4 Zelar pela manutenção do sigilo sobre a identificação do manifestante e das informações recebidas.
- 6.2.5 No caso de adoção das sugestões de melhorias fornecidas pela Ouvidoria, informar à mesma sobre as providências adotadas.

7. PROCEDIMENTOS

7.1 Envio de Manifestação

- 7.1.1 O acesso à Ouvidoria é feito diretamente, sem intermediário, independente do nível hierárquico.
- 7.1.2 As manifestações devem ser encaminhadas preferencialmente pelo link da Ouvidoria que se encontra na Intranet e Internet e são direcionadas para o sistema informatizado Fala.BR.

7.2 PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELA OUVIDORIA

7.2.1 Ao receber uma manifestação pelo Fala.BR, a Ouvidoria deve:

- I. Analisar a manifestação a fim de confirmar sua classificação, se de fato é uma demanda direcionada à Eletronuclear e para onde a demanda deve ser tramitada;
- II. Tramitar a manifestação sem expor a identidade do manifestante, para a(s) U.O.(s) ou pessoas designadas para responder por assuntos específicos, solicitando providências ou informações dentro de 10(dez) dias. Caso não haja resposta dentro deste prazo, a Ouvidoria deve reiterar o pedido com cópia ao diretor correspondente;
- III. Ao receber a resposta à demanda da manifestação da UO responsável, encaminhá-la ao manifestante, solicitando que preencha o questionário de avaliação do serviço de Ouvidoria;
- IV. Enviar trimestralmente ao Conselho Fiscal o conteúdo resumido de cada uma das manifestações do mês imediatamente anterior, concluídas ou não, sem a identificação dos manifestantes;
- V. Enviar trimestralmente relatório ao Conselho de Administração, contendo os indicadores estabelecidos na Ouvidoria, e as manifestações do trimestre de referência, concluídas ou não, sem a identificação dos manifestantes, com cópia para a Auditoria Interna da Eletronuclear.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

- I. Os critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo devem seguir o estabelecido na Portaria nº 1181, de 10 de junho de 2020.
- II. O ouvidor é indicado pelo diretor presidente e nomeado e destituído pelo Conselho de Administração, obtendo o mandato de 3 (três) anos consecutivos, podendo ser prorrogado por igual período, finda a prorrogação, sendo considerada necessária a permanência do titular para a finalização de trabalhos relevantes, este poderá ter a titularidade prorrogada por mais 365 dias conforme Resolução CGPAR/ME nº 34, de 04 de agosto de 2022 e Portaria nº 1181, de 10 de junho de 2020.

- III. Sempre que necessário, a presente instrução será alterada para adequar-se à legislação específica ou por determinação da própria Empresa.
- IV. Em caso de situações não previstas nesta norma, estas devem ser analisadas pelas áreas envolvidas e as conclusões devem ser ratificadas pelo titular do órgão executivo de direção superior ao qual a área está subordinada, observando as disposições da legislação vigente.
- V. Revogam-se todos os documentos e disposições em contrário.

Eduardo Grivot de Grant Court
Diretor-Presidente